

SECRETARÍA DE ACTAS

JUNTA DIRECTIVA

COMUNICADO DE ACUERDO

SJD-015-2020

29 de enero, 2020

Señores
Dr. Alberto López Chaves
Gerente General

Lic. Víctor Quesada Rodríguez, Jefe
Unidad de Planificación

Asunto: Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2019 (Oficio N° PL-005-2020).

Estimados señores:

En Sesión Ordinaria de Junta Directiva N° 6100, Artículo 5, inciso I, celebrada el 28 de enero de 2020, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

SE ACUERDA:

A) Acoger el oficio N° PL-005-2020, presentado por la Unidad de Planificación Institucional y aprobar el Informe de Seguimiento de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2019, en cumplimiento de los Lineamientos Técnicos y Metodológicos y artículos 68 y 71 del Reglamento de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos.

B) Instruir a la Administración coordinar la implementación de las recomendaciones del Informe PL-005-2020, con el propósito de mejorar la dirección, el desempeño y fortalecer la capacidad de gestión institucional en cumplimiento de los objetivos institucionales.

C) Instruir a la Administración para que comunique el informe PL-005-2020 a los Entes externos que corresponda para cumplir con la rendición de cuentas, en los diferentes formatos de cada Entidad y también a los funcionarios para fortalecer la gestión institucional

ACUERDO FIRME

Atentamente,

Licda. Hannia Ureña Ureña
Secretaria de Actas

C: MBA. María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo
Lic. Fernando Rivera Solano, Auditor Interno
M.Sc. Francisco Coto Meza, Asesor Legal
Consecutivo / Expediente

HUU/SHM/*SJD-015-2020*/29-01

Unidad de Planificación

17 de enero de 2020

PL-005-2020

Señores
Junta Directiva
Instituto Costarricense de Turismo
Presente

Estimados (as) señores (as):

En cumplimiento de los Lineamientos Técnicos y Metodológicos y artículos 68 y 71 del Reglamento de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, adjunto se remite el Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2019, en el cual se presenta información general relativa al cumplimiento de las metas programadas, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO. Lo anterior, para consideración, aprobación por parte de la Junta Directiva. Así como, autorizar divulgación a los entes que corresponda en el plazo de ley, antes del próximo 31 de enero (y a MIDEPLAN el 25 de enero).

El documento fue elaborado a partir de las justificaciones y valoraciones dadas a conocer por las jefaturas responsables de cada meta e incluye los reportes de ejecución presupuestaria por meta, brindados por los responsables de cada una.

Asimismo, contiene una recopilación de la autoevaluación acumulada al final del año, por unidad y a nivel programático, un resumen del cumplimiento en el marco de cada plan, un informe de cumplimiento de recomendaciones de auditoría, un informe de evaluación de los proyectos de inversión pública y un apartado de conclusiones y recomendaciones.

Entre los elementos más importantes del informe se destacan:

1. Al hacer una radiografía de la Institución en general, se puede concluir que se ha dado un cumplimiento físico general más bajo de la expectativa del 100% para este período, pues el promedio institucional fue de 90.7% de cumplimiento, superior al año 2018. A nivel programático, en el Programa #2 que contiene las acciones sustantivas donde se aglutinan la mayoría de los servicios del ICT muestra el segundo nivel de logro, con un 92%. Por su parte, el Programa 1 muestra el cumplimiento más alto con un 93.2% y el Programa #3 (Proyecto Golfo

Unidad de Planificación

de Papagayo), mostró un estancamiento en el cumplimiento y es el más bajo, con un 61.5%.

En un análisis por unidad, se observa que la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo es la única que muestran un nivel de cumplimiento físico promedio menor al 70% y se debe al rezago en proyectos de infraestructura, dado que entre sus justificaciones se señala que hay acciones de coordinación interinstitucional que han atrasado las contrataciones.

2. El Programa 1, denominado Dirección y Administración Superior (Programa #1), presenta un desarrollo promedio por meta con un peso de 93.2% en el cumplimiento, cerca del 7% por debajo de lo esperado al finalizar el año, pero es el más alto de los tres programas. Este resultado podría ser efecto de metas que su desempeño se da con base en la demanda.
3. El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, presenta cumplimiento con la misma tendencia del Programa 1. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, este es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (61). Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo y metas en las que se dificulta establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.
4. El Programa 3 muestra un fuerte aumento en su nivel de cumplimiento respecto al año anterior, con un 61.5% para el tercer semestre, mientras que en el mismo período del año 2018 fue de 39.6%.
5. De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan avances significativos en la gestión institucional que se detallaron para cada una de las metas. En este contexto, se observó que las metas con cumplimiento de medio a alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento mayor de 80% son 89, lo que representa un 83.18% de las metas. También se observan 77 metas con cumplimientos completos del 100% o más, entre ellas las metas que dependen de la demanda y las acciones son todas atendidas en el trimestre. Pero el promedio global de cumplimiento avance se muestra por debajo de lo esperado, con un 90.7%.

Unidad de Planificación

6. En cuanto a las acciones estratégicas de la Institución y que forman parte de los compromisos del PND 2019-2022, la Institución programó un total de once metas en el PAO. En general, los proyectos de inversión en infraestructura registran mayor dificultad y atraso, en especial, en el Parque Nacional Volcán Tenorio y la Delegación de Policía en Tamarindo y la de Papagayo.
7. En cuanto a otros compromisos institucionales como las acciones relacionadas con el Plan ESCNNA, la meta del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística muestra un cumplimiento un poco más bajo de lo esperado, con un 100% de cumplimiento.
8. En cuanto a los proyectos de inversión pública, se tiene un portafolio de quince proyectos de inversión pública, de los cuales diez sí están inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, nueve de infraestructura y el resto para adquisición de bienes duraderos. El proyecto del Acueducto de Trancas, y el proyecto de Atracaderos en el Caribe son los que registran mayor desarrollo. Los proyectos relacionados con la adquisición de bienes duraderos, como los tecnológicos, muestran logros muy positivos, dado que se adquirieron los equipos. Los proyectos de infraestructura en Papagayo (Accesos al Polo y Sede de Policía), el Atracadero y el de Mejoramiento en Parques Nacionales, a cargo de la Dirección de Gestión, de acuerdo a su avance al final del año, siguen reflejando rezago en su ejecución, por lo se constituyen en proyectos de arrastre para el siguiente ejercicios presupuestario.
9. Respecto a la ejecución presupuestaria, al 31 de diciembre de 2019, algunas unidades presentan ejecuciones bajas, razón por la cual se registra un Gasto General Acumulado institucional del 89.4% (que incluye remuneraciones y partidas especiales), muy por encima de lo registrado en el mismo período del año anterior, que fue de 70.2%. El Gasto Operativo es de 91.5% y en Remuneraciones se ha ejecutado un 87.4%. En el plano programático, el Programa 2 muestra la mayor ejecución presupuestaria, con un 92.7%, mientras que el Programa 3 refleja un porcentaje de ejecución significativamente más bajo con un 38.6%.
- 10 En general se observa que el presupuesto de 10 unidades niveles de ejecución de medios a bajos, lo cual muestra en incumplimiento en materia presupuestaria y una deficiencia en la planificación y utilización de los recursos. Además, se observó que la ejecución presupuestaria de la Dirección de Gestión se ha dado principalmente en dos metas, la relacionada con el pago de la Administración del

Unidad de Planificación

Centro de Congresos y Convenciones, así como en la meta relacionada con el Convenio ICT-PIMA.

10. Entre las justificaciones más frecuentes indicadas por las jefaturas durante la autoevaluación, se señala que que no se pudieran finiquitar contrataciones, los problemas de coordinación con otras entidades, recursos de gastos de viajes que no se utilizaron, proyectos plurianuales, entre otros remanentes, o que el presupuesto se ejecuta según la demanda de servicios. Además, algunas unidades tramitaron modificaciones presupuestarias, a fin de honrar compromisos que no fueron liquidados al final del ejercicio del 2018 y presupuestos extraordinarios para reincorporar metas al PAO que inicialmente no fueron aprobadas por la Contraloría General de la República.
11. En cumplimiento de la Directriz Presidencial N.º 058-MP del 31 de octubre del 2016, se incluye un informe sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencia de la Auditoría Interna y la Contraloría General de la República.
12. Entre las 13 metas bajas con cumplimientos menores o iguales al 70%, se encuentran 8 en incumplimiento: 3 en la Dirección de Gestión, 1 en la Dirección de Gestión, 1 en Atracción de Inversiones y 3 en el Programa 3), en su mayoría se refieren a proyectos de infraestructura y algunos de ellos con arrastre de años anteriores, como los del Proyecto Golfo de Papagayo. La meta que registra 0% de avance corresponde a una sede regional que está fuera de operación y la meta no se eliminó. Se consideran en incumplimiento porque registran niveles inferiores al 50%, tanto en el logro físico como en la ejecución presupuestaria; además, las explicaciones aportadas por las unidades muestran rezagos en sus actividades que no pudieron resolverse durante el año.
13. En vista de lo anterior, se incluyen varias recomendaciones que podrían ayudar a la Administración a corregir debilidades que se dieron en el ejercicio del 2019, como la indicación a las unidades para que incorporaren las medidas correctivas suficientes y pertinentes, para corregir atrasos de metas y permitir una ejecución del presupuesto según lo previsto en el Plan, planificar mejor y agilizar los procesos de contratación, especial atención a los compromisos plurianuales que forman parte del PND, Proyectos de Inversión Pública y Plan ESCNNA, reformular cronogramas de proyectos y contrataciones de obras, tramitar inscripción de proyectos de Inversión Pública en el BIIP de MIDEPLAN, así como considerar las acciones y planes de mejora señalados en la Autoevaluación de Control Interno y el

Unidad de Planificación

SEVRI, así como el cumplimiento efectivo de recomendaciones y sugerencias de auditoría.

Finalmente, se indica que el presente informe requiere de la aprobación de la Junta Directiva a fin de hacerlo llegar al Órgano Contralor, MIDEPLAN y STAP en el formato requerido por cada instancia, a más tardar el 25 de enero 2020. Se recomienda autorizar la divulgación del informe entre los responsables de llevar a cabo las metas, como parte de buenas prácticas relacionadas con la realimentación para el ejercicio del año 2020.

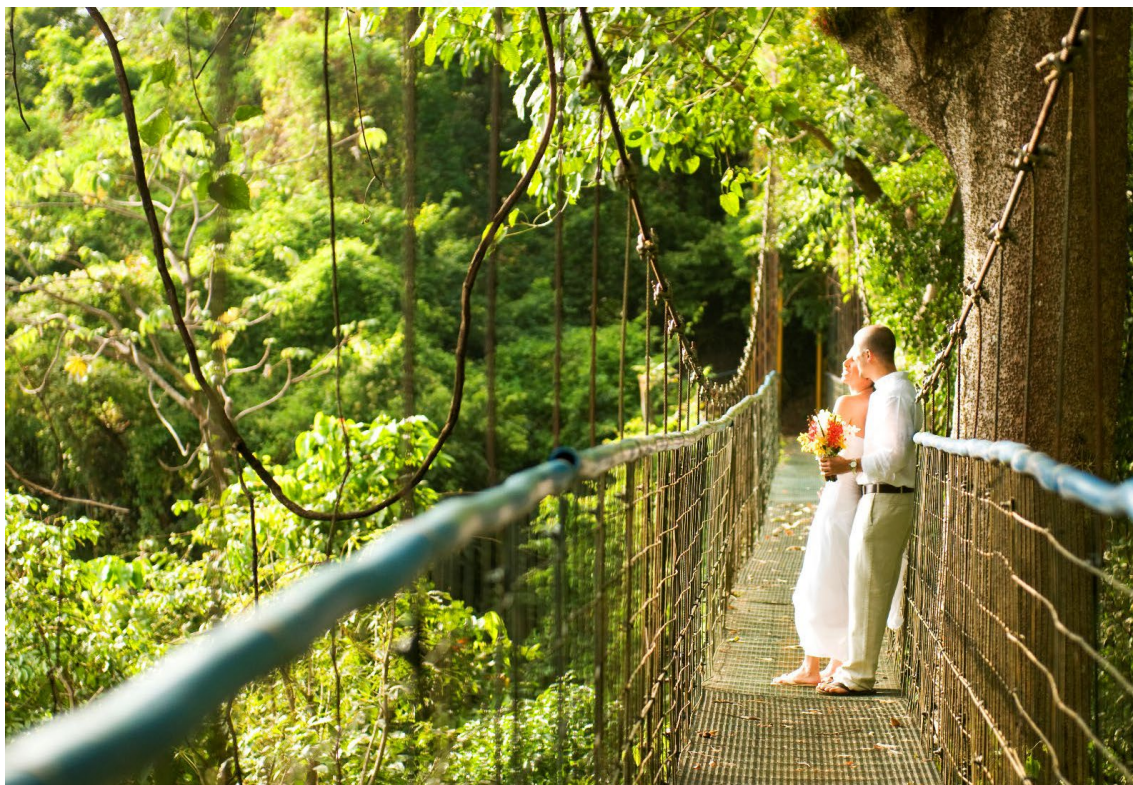
Agradezco su amable atención,

Víctor Hugo Quesada Rodríguez
Asesor de Unidad de Planificación

VQR/Ilr

Cc.

- ✉ MBA. María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo
- ✉ Dr. Alberto López Chaves, Gerente General ICT
- ✉ MSc. Wilson Orozco Gutiérrez, Director Administrativo Financiero
- ✉ Archivo



Seguimiento Anual de metas del PAO 2019

PL-005-2020
Unidad de Planificación Institucional
www.ict.go.cr

Diciembre 2019

Contenido

JUSTIFICACIÓN:	3
OBJETIVO Y METODOLOGÍA:	3
CAPÍTULO I: AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2019.	5
I. ASPECTOS GENERALES DE LA COMPOSICIÓN DEL PAO	5
II. INTERVALOS DE AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO DE LAS METAS DEL PAO 2019 DEL ICT.	7
III. RESUMEN DEL AVANCE DE METAS DEL 2019:	8
IV. AVANCE FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2019 POR PROGRAMA Y UNIDAD:	10
V. AVANCE FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #1 Y SUS UNIDADES:	11
• <i>Presidencia Ejecutiva:</i>	11
• <i>Junta Directiva:</i>	13
• <i>Gerencia General:</i>	13
• <i>Auditoría General:</i>	16
• <i>Planificación:</i>	18
• <i>Asesoría Legal.</i>	21
• <i>Tecnologías de Información (T.I.):</i>	24
VI. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #2 Y SUS UNIDADES:	38
• <i>Dirección de Planeamiento y Desarrollo:</i>	39
• <i>Dirección de Mercadeo:</i>	52
• <i>Dirección de Gestión Turística:</i>	79
• <i>Gestión y Asesoría Turística:</i>	83
• <i>Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)</i>	99
VII. AVANCE FÍSICO PROMEDIO DE LAS METAS DE LA UNIDAD DEL PROGRAMA #3:	102
CAPÍTULO II: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA DEL ICT.	105
CAPÍTULO III: ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA:	108
CAPÍTULO IV: ESTADO DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA	110
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES DE SEGUIMIENTO DE METAS	116
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	119
<i>Conclusiones:</i>	119
<i>Recomendaciones</i>	123
ANEXO. ICT CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PND 2019	124

Seguimiento trimestral del Plan Anua Operativo 2019

Justificación:

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, la Ley 8292 y las normas 4.5 del Manual de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, emitidos por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-24-2012, y en cumplimiento de la meta 2.1.1.1 de la Unidad de Planificación Institucional, se procedió a elaborar el Resumen Ejecutivo de avance de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2019 del ICT, del período de enero a diciembre del año 2019.

Objetivo y Metodología:

El objetivo de este documento es presentar información general relativa al avance en el cumplimiento de las metas del PAO 2019, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO 2019. Los datos presentados se sustentan en las autoevaluaciones realizadas por cada Jefatura, las cuales informaron sobre porcentajes de cumplimiento físico e información de ejecución presupuestaria de cada una las metas bajo su responsabilidad, así como sus respectivas observaciones. Adicionalmente, en el Capítulo II, se presentan datos generales sobre el porcentaje de ejecución presupuestaria a nivel programático e institucional, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable, emitido por el Departamento Financiero¹. Finalmente, se incluye un apartado para conclusiones y recomendaciones.

Es importante indicar que, la medición del avance del cumplimiento físico de metas por unidad, por Dirección y programa presupuestario, se establece -a través de promedios simples de ejecución de las metas, con base en la información ofrecida por las Jefaturas. Para el cálculo del promedio simple, se aplica el criterio de evaluación, de no considerar el exceso de metas con resultados superiores a 100% de ejecución, referente a casos en donde el desempeño real supere al programado, ya que esto afectaría el promedio de evaluación de la unidad, por lo que se podría considerar que al cumplir en demasía alguna meta, compensa el dejar de hacer otras que están contempladas en los planes operativos.

El período que comprende el estudio va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, correspondiente a la ejecución anual de metas del PAO 2019.

Contenido general del Informe:

El informe está estructurado de la siguiente manera:

Índice	Descripción de contenido
Capítulo Primero	Aborda el avance de cumplimiento físico y el presupuesto ejecutado de las Metas del PAO 2019 del ICT, acumulado a Diciembre del 2019.

¹ Según datos sobre la ejecución presupuestaria a diciembre de 2019.

Índice	Descripción de contenido
Capítulo Segundo	Se muestra en términos generales datos sobre la ejecución presupuestaria por Programa del ICT, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable al mismo período, según datos emitidos por el Departamento Financiero.
Capítulo Tercero	Se presenta un resumen del estado de cumplimiento de recomendaciones de auditoría y disposiciones de la Contraloría de la República.
Capítulo Cuarto	Se presenta un informe sobre la situación de los proyectos de inversión pública del ICT.
Capítulo Quinto	Las conclusiones y recomendaciones

Abreviaturas:

AyA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 BPIP: Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.
 CD: Consejo Director del PTGP
 CIMAT: Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos
 CNCC: Centro Nacional de Convenciones y Congresos.
 DAF: Dirección Administrativa Financiera
 ESCNNA: Plan de prevención de explotación comercial de niños, niñas y adolescentes.
 ICT: Instituto Costarricense de Turismo
 JD: Junta Directiva del ICT.
 MAPP: Matriz de Seguimiento de metas de objetivos sectoriales PND
 MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
 MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Política Económica.
 MSP: Ministerio de Seguridad Pública.
 OC: Orden de Compra
 OPS: orden de Pago por Servicios
 PAO: Plan Anual Operativo.
 PAT: Plan Anual de Trabajo de Auditoría
 PND: Plan Nacional de Desarrollo
 PNDIP: Plan Nacional de Desarrollo de Inversión Pública
 PTGP: Polo Turístico Golfo de Papagayo
 SMS: Solicitudes de Materiales por Servicios
 ZMT: Unidad de Control e Inspección de la Zona Marítimo Terrestre.

CAPÍTULO I: Avance de cumplimiento físico y ejecución presupuestaria de las Metas del PAO 2019.

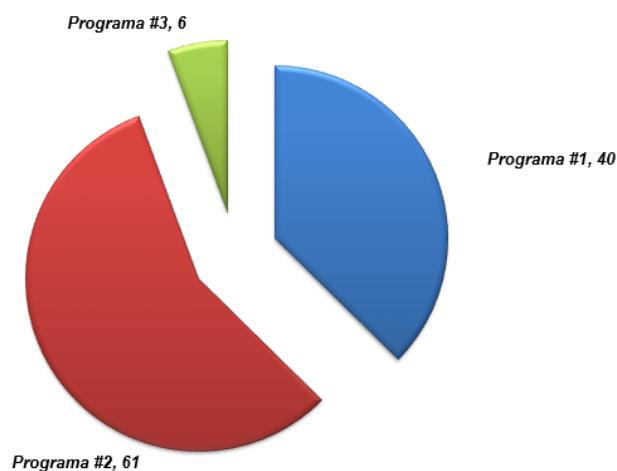
i. Aspectos generales de la composición del PAO

A continuación, se detalla la cantidad de Metas del PAO 2019 del ICT:

PROGRAMA	CANTIDAD METAS	%
1. Dirección Superior y Administración	40	37.38%
2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico	61	57.01%
3. Polo Turístico Golfo Papagayo	6	5.61%
Total	107	100.00%

En el Gráfico No.1 también se observa la distribución de metas según programa presupuestario.

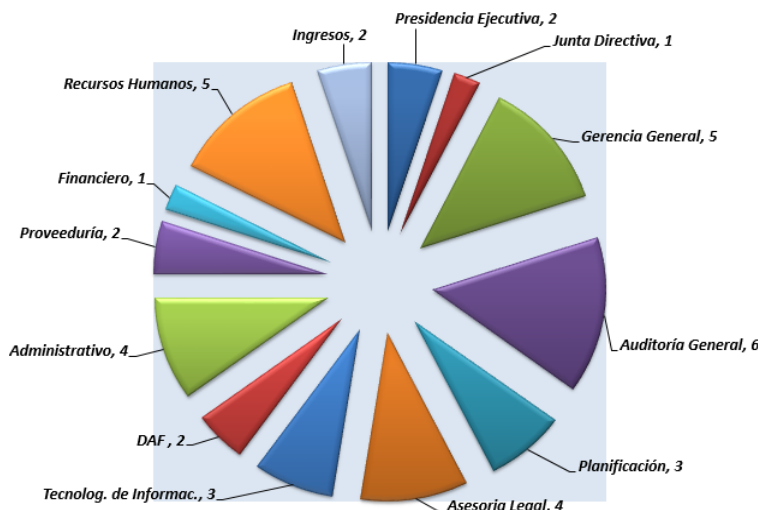
Gráfico N°1. ICT: Cantidad de Metas del PAO-2019 según Programa Presupuestario, a diciembre 2019



El programa N°2, contiene la mayoría de metas que determinan los servicios institucionales conforme a la funcionalidad orgánica del Instituto e históricamente concentra la mayor cantidad de recursos.

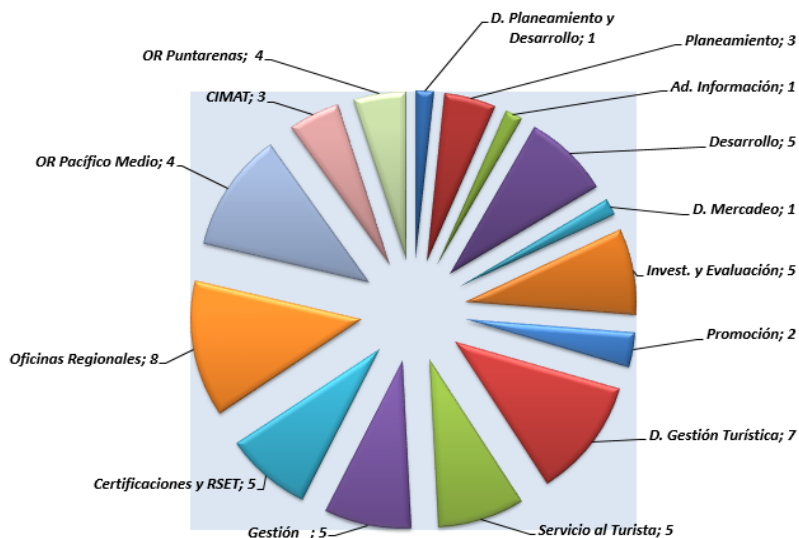
En el Gráfico #2 se muestra la distribución de las 40 metas según las Unidades del **Programa #1**.

Gráfico N°2. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2019 del Programa Presupuestario N°1, a diciembre 2019



En el Gráfico #3 se presenta la distribución de las 61 metas según las Unidades del **Programa #2**. Es importante indicar que las Direcciones: 1- Mercadeo, 2- Gestión y Asesoría Turística, y 3- Planeamiento y Desarrollo, juntas presentan un total de 58 metas, es decir, el 53.2% del total de metas del ICT.

Gráfico N°3. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2019 del Programa Presupuestario N°2, a diciembre 2019



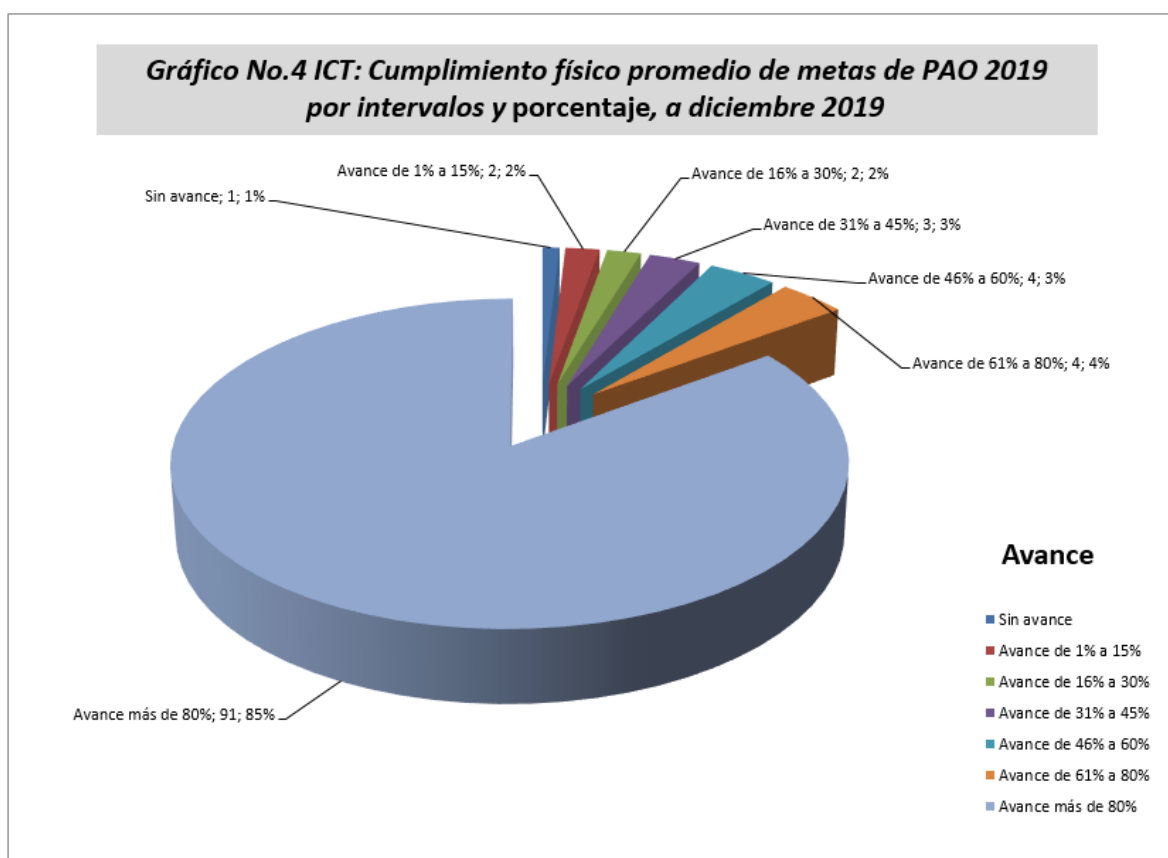
De lo anterior se resalta que, la Dirección de Gestión Turística tiene el mayor número de metas del PAO 2019 con respecto a las otras dos Direcciones del área sustantiva y por ende al resto de dependencias del ICT, concentró el 33.9% de las metas del PAO 2019 (37 metas); le sigue la Dirección de Planeamiento y Desarrollo con un 11.9% (13 metas) y la Dirección de Mercadeo con un 7% (8 metas); no obstante, cabe aclarar que cada meta de mercadeo internacional y nacional, se compone de una gran variedad de actividades.

La Dirección Administrativa Financiera tiene 16 metas, es decir el 14.7% del total de metas del ICT.

Finalmente, en el **Programa #3**, la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con 6 metas², que representa un 5.61% del total de metas del PAO 2019 del ICT.

ii. Intervalos de avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2019 del ICT.

Se muestra en el Gráfico #4, el cumplimiento físico de las metas del PAO 2019 del ICT, por intervalos del período en estudio:



Se observa 1 meta con un 0% de cumplimiento, de las 107 metas que conforman el Plan Anual Operativo del 2019, la cual corresponden al Programa 2 y así reportadas por las unidades, que corresponde a una meta que no se eliminó en Oficinas Regionales, de una sede que no está en operación porque se fusionó.

Se reportan 12 metas con un cumplimiento igual o inferior a 70% (1% a 70%), las que corresponden a un 11.2% del total de metas, de las cuales 3 corresponden al Programa 1 (Planificación, Recursos Humanos e Ingresos), 6 corresponde al Programa 2 (Dirección

² Se eliminaron las metas 1.4.1.4 y 1.4.1.5 del Programa 3, mediante oficio CDP-227-2019 del Consejo Director del PTGP y ratificado con el acuerdo de Junta Directiva SJD-297-2019.

de Gestión Turística, Departamento de Gestión y Asesoría, Servicio al Turista y Atracción de Inversiones) y 3 en el Programa 3 (Papagayo)

- ☐ Las metas con cumplimiento alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento mayor de 80%, son 89, lo que representa un 83.1%. El avance promedio global de este año fue de 89.8%, el cual aumentó en un 2.9% respecto al año 2018.
- ☐ Al 31 de diciembre del 2019, se reportan 77 metas con un cumplimiento igual al 100% o más. En 10 metas se dieron cumplimientos que sobrepasaron el 100%, esto se dio en unidades como Asesoría Legal, Departamento de Ingresos, Departamento de Investigación y Evaluación, Departamento de Promoción, Departamento de Gestión y Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

iii. Resumen del avance de metas del 2019:

Se observa un porcentaje de cumplimiento global institucional de 90.7%, lo que muestra un cumplimiento alto, pero por debajo del 100% esperado al final del año. La mayor parte de las unidades tienen un cumplimiento físico de metas igual o superior al 80%, en el Programa 1 son 11 unidades, en el Programa 2 son 14 unidades³.

No se encuentran unidades que muestren un cumplimiento promedio bajo (de 70% o menos)⁴ en los Programas 1 y 2, solamente está la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo (Programa 3), que presenta un avance promedio de un 61.5% en el conjunto de sus metas.

Se observaron casos como la Asesoría Legal, Administrativo, Proveeduría, CIMAT y ZMT, cuyo indicador se basa en una estimación de la demanda del servicio institucional (un número que al inicio del año es incierto), por lo que se evalúa con base en datos posteriores; es decir, con base en la atención de un porcentaje los trámites recibidos y atendidos; estos casos representan niveles importantes de cumplimiento durante el año, pero que al estar en función de la demanda el resultado presenta cierto grado de incertidumbre.

En el siguiente cuadro resumen se puede apreciar lo anterior.

# Metas	Programa / Unidad	% Físico Promedio de Metas
---------	-------------------	----------------------------

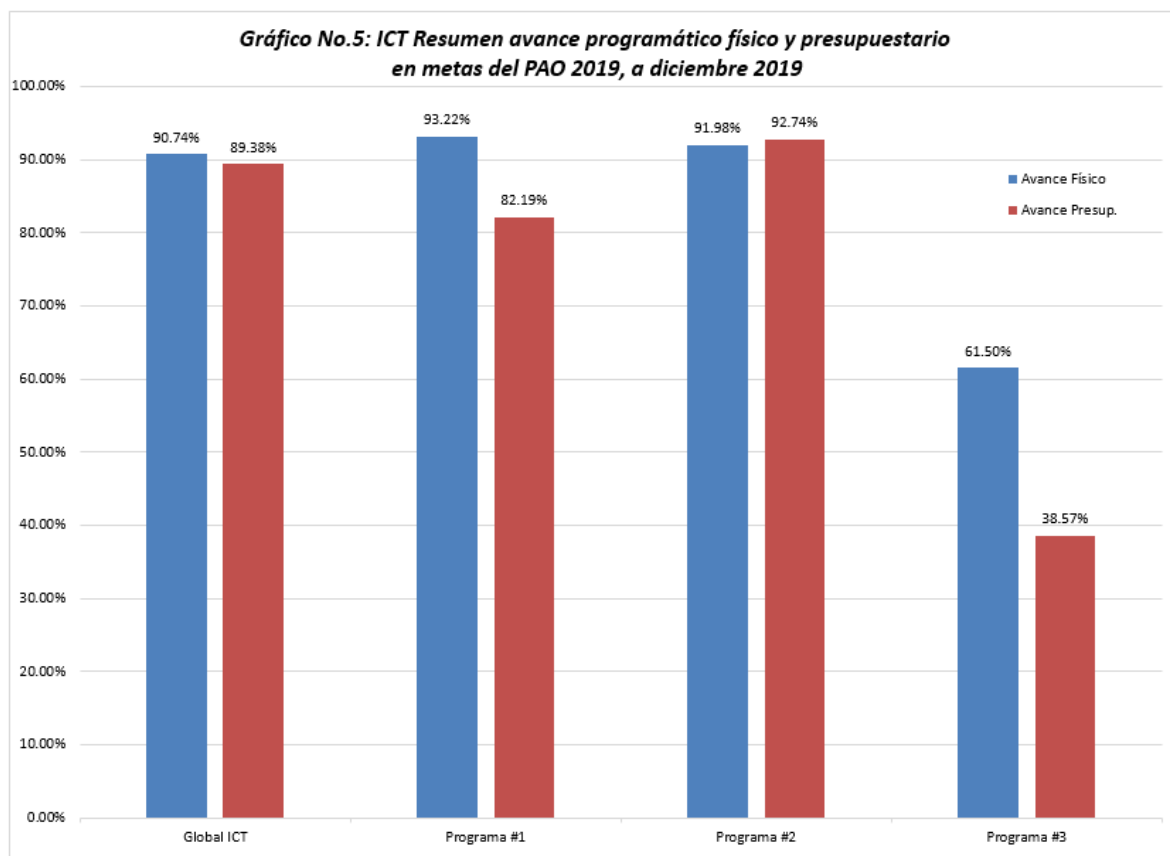
³ El Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica, fue creado el pasado 23 de mayo 2019 por aprobación de MIDEPLAN mediante oficio DM-693-2019, pero las metas 1.2.6.4 y 1.2.6.5 se mantienen dentro de la Dirección de Gestión Turística durante el año 2019; por lo tanto, todavía no se contabiliza como una nueva unidad para el seguimiento.

⁴ Promedio calculado con base 100%.

45	Programa #1	93.2%
3	Presidencia Ejecutiva	100.0%
1	Junta Directiva	100.0%
8	Gerencia General	93.8%
8	Auditoría General	93.8%
2	Planificación	89.0%
3	Asesoría Legal	100.0%
3	Tecnologías de Información	85.0%
3	DAF /1	100.0%
4	Administrativo	100.0%
2	Proveeduría	99.3%
2	Financiero	100.0%
4	Recursos Humanos	83.4%
2	Ingresos	79.9%
59	Programa #2	92.0%
1	Dir. Planeamiento y Desarrollo	100.0%
6	Planeamiento	100.0%
1	Ad. de la Información	95.0%
5	Desarrollo	100.0%
2	Dir. Mercadeo	100.0%
4	Invest. y Evaluación	99.2%
2	Promoción	100.0%
5	Dir. Gestión Turística	80.0%
3	Servicio al Turista	89.0%
4	Gestión	92.0%
5	Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	100.0%
8	Oficinas Regionales	87.5%
7	Atracción de Inversiones	87.1%
3	CIMAT	100.0%
3	Zona Marítimo Terrestre	100.0%
8	Programa #3 Papagayo	61.5%
8	PTGP	61.5%
112	GLOBAL AVANCE ICT	90.7%

iv. Avance Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las metas del PAO 2019 por Programa y Unidad:

En el Gráfico #5 se muestra el avance del cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2019, en forma global y programática para el ICT, para el período de estudio. A partir de esta apreciación se observa para el conjunto de metas del PAO del ICT, un porcentaje de avance físico promedio⁵ de 90.7%.



A nivel programático, en todos se mantiene una tendencia inferior a lo esperado al final del año, cercana a un 9% en los programas 1 y 2 y de mayor diferencia en el Programa 3. Los programas 1 y 2 muestran una misma tendencia en el cumplimiento de metas.

El Programa #3, con sola una unidad muestra un rezago en el cumplimiento con un 61.5%, a pesar de que eliminaron dos metas que afectaban el promedio de avance de la Dirección Ejecutiva del PTGP. No obstante, el Programa 3 muestra un cumplimiento mayor en comparación con los resultados del último trimestre del año anterior (24.6% en el 2018).

El resultado es positivo para los dos primeros programas, si se toma en cuenta que el programa #2 aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir⁶.

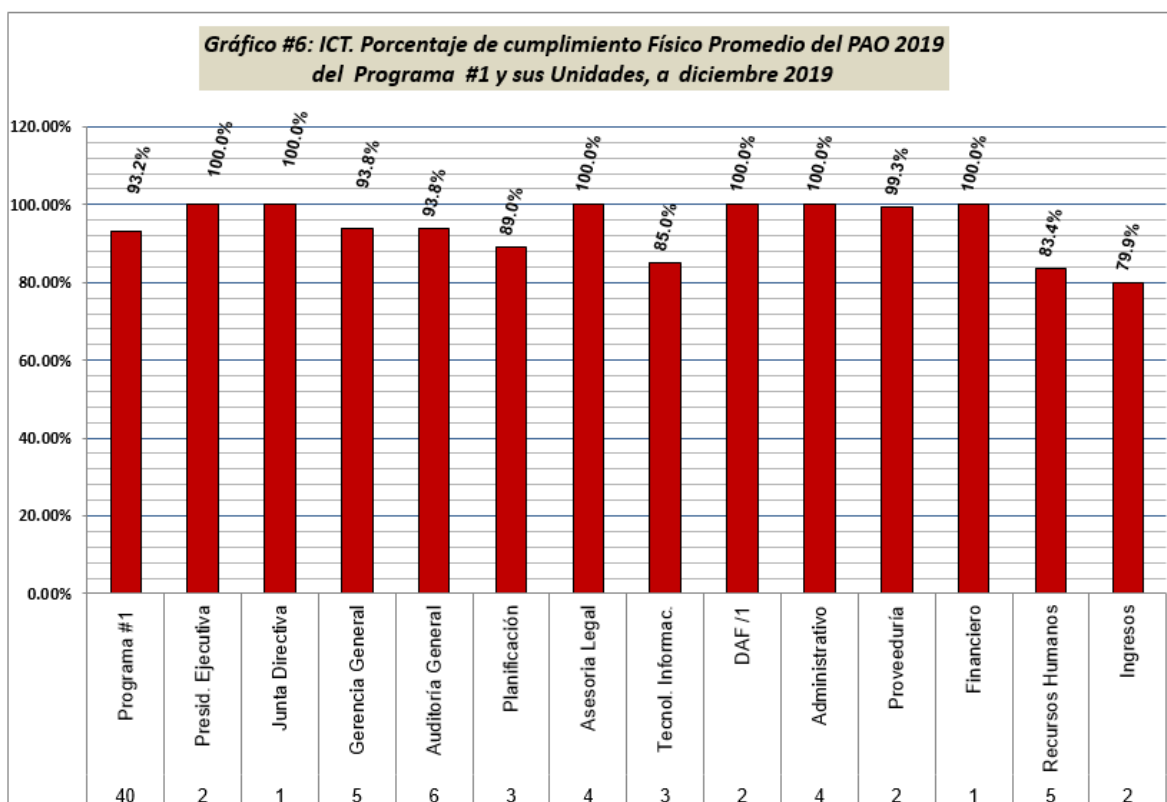
⁵ Se calculó el Promedio Simple del avance de las metas incluidas de cada uno de los programas.

⁶ Cabe señalar que al promedio simple global de 90.7% avance, cada programa aporta 37.38%, 57.01% y 5.61% de peso en los programas 1, 2 y 3, respectivamente, obtenidos en forma ponderada a la cantidad de metas de cada uno de los programas.

Seguidamente se muestra el cumplimiento físico y la ejecución presupuestaria de las metas de las Unidades de cada uno de los Programas del ICT. Los niveles de cumplimiento físico y presupuestario que a continuación se incluyen, se elaboraron según los datos del Sistema SPLAF que muestra el movimiento de los presupuestos de las unidades por meta.

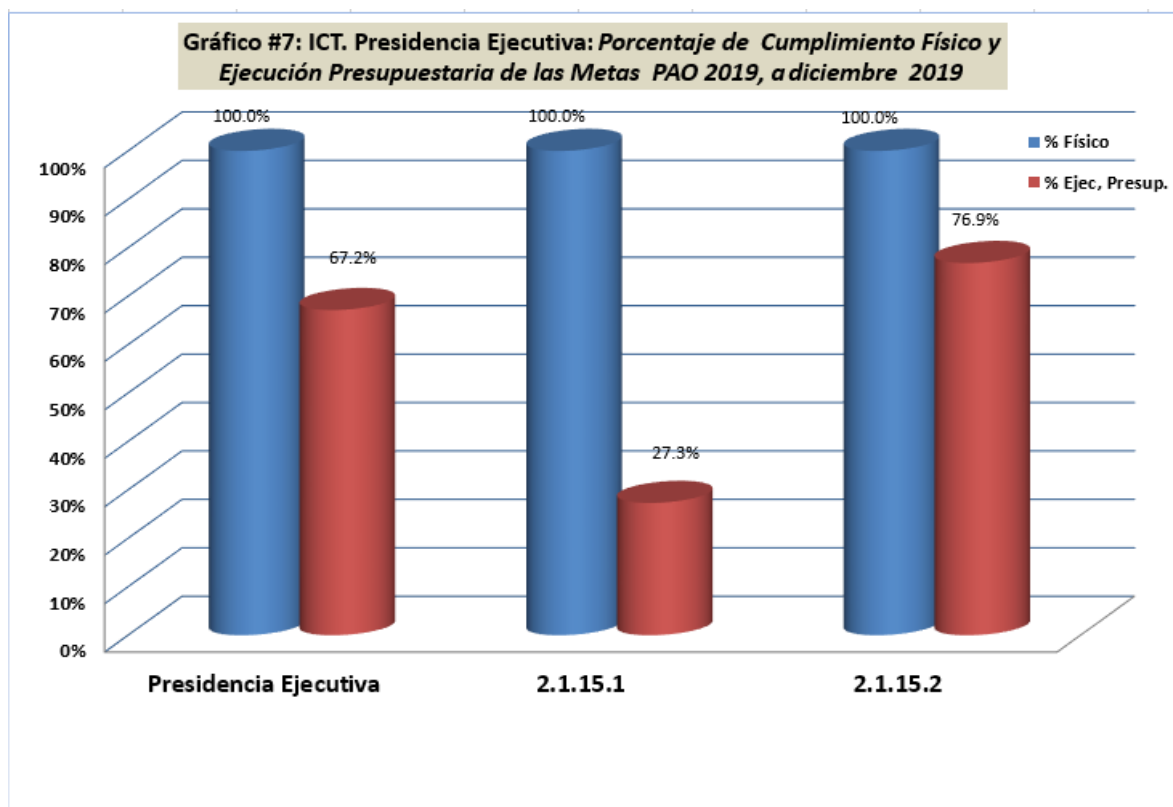
v. Avance Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las Metas del Programa #1 y sus Unidades:

En el Gráfico #6 se presentan los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las 40 metas del Programa #1, que comprende 13 Unidades. Este Programa alcanzó un porcentaje de avance físico promedio de metas de 57.3%, más alto de lo esperado para el final del año. Por otra parte, de las 9 Unidades del Programa N°1, se observa que 9 presentaron porcentajes de avance físico promedio de metas superior al porcentaje de avance promedio del Instituto y consecuentemente las otras 4 Unidades presentaron porcentajes de avance físico promedio de metas inferior, al porcentaje de avance físico promedio de metas global del ICT (90.7%), aunque cabe destacar que la mayoría superó el 30% de avance de metas. Siendo la Auditoría General la unidad con el porcentaje de avance menor.



 **Presidencia Ejecutiva:**

La Presidencia formuló dos metas para el año 2019 y como se observa en el Gráfico No.7 presenta un avance físico del 100% y una ejecución presupuestaria del 67.2%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁷ de las metas de la Presidencia Ejecutiva:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Presidencia Ejecutiva	59,700,000.00	40,090,128.00	67.2%
2.1.15.1 Realizar al menos el 85% de las acciones para ejercer la rectoría del Sector Turismo, a diciembre del 2019. (100% avance físico)	11,700,000.00	3,196,464.00	27.3%
2.1.15.2 Participar en al menos el 55% de los eventos en los cuales se requiera la representación del ICT y del Ministro de Turismo, a diciembre del 2019. (100% avance físico)	48,000,000.00	36,893,664.00	76.9%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.15.1, la Señora Ministra asistió o delegó en algún funcionario su participación en todas las 89 actividades programadas.

⁷ No considera remuneraciones.

En cuanto a la meta 2.1.15.2, se ha tenido participación en todos los 42 eventos a los que ha sido invitado el Despacho, por medio de la Ministra o de alguien de su equipo de asesores.

Este Despacho presenta una ejecución presupuestaria baja de un 67.2%. Quedaron disponibles importantes montos en viáticos y transporte al exterior, que se reservaron para los compromisos en el exterior de la señora Ministra y personal del Despacho, pero no fueron utilizados. También quedaron recursos disponibles en mantenimiento de edificios y gastos de representación.

Junta Directiva:

La Junta Directiva tiene una única meta 2.1.7.1, presenta un avance físico del 100% y una ejecución presupuestaria de 66%.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Junta Directiva	23,150,000.00	15,287,683.00	66.0%
1.1.19.1 Realizar 45 sesiones ordinarias en Junta Directiva y 22 en el Consejo Director de Papagayo a diciembre del 2019. (100% avance físico)	23,150,000.00	15,287,683.00	66.0%

Se han realizado 40 sesiones de Junta Directiva de 45 incluidas en el PAO, con un nivel de ejecución del 88%, con relación a los acuerdos, al final del año 2019 se han tomado 518 acuerdos, con un nivel de ejecución del 81 %.

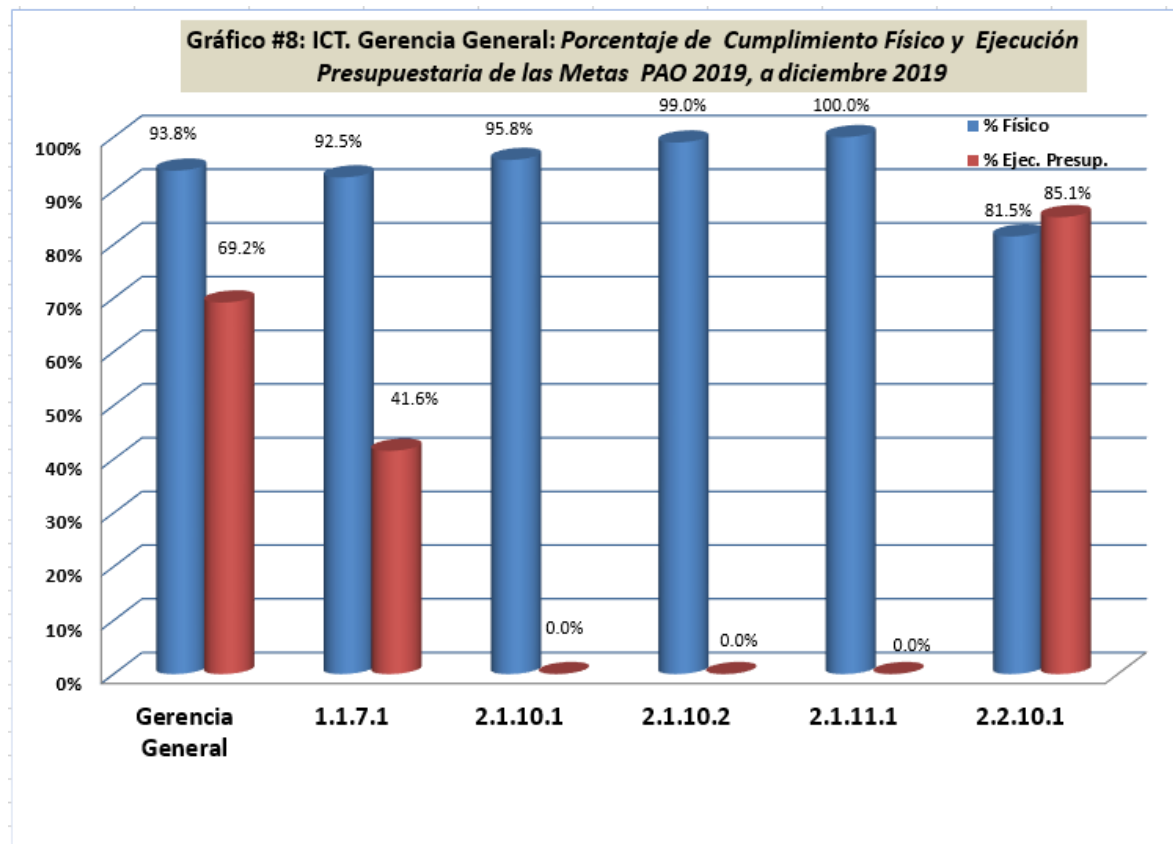
En el Consejo Director se han realizado 28 sesiones de 22 programadas en el 2019, con un nivel de ejecución del 127 %, y al final del año se han tomado 393 acuerdos, para una ejecución del 92 %,

Para un nivel de ejecución total de la meta del 100 % (ponderado).

La ejecución presupuestaria de esta unidad es baja, con un 66%. Quedó una cantidad importante de recursos remanentes en la partida de Servicios de Tecnología de Información, que no fueron utilizados en la plataforma de la base de datos que tiene la Secretaría de Actas, así como en Actividades protocolarias, que no fueron utilizados para atender órganos colegiados y en otras partidas.

Gerencia General:

La Gerencia General tiene cinco metas y como se observa en el gráfico No.8, presenta un avance de cumplimiento físico del 83.7% y una ejecución presupuestaria de 36.9%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁸ de las metas de la Gerencia General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Gerencia General	35,960,840.00	24,885,038.00	69.2%
1.1.7.1 Realizar 8 acciones fundamentales de mejora regulatoria y simplificación de trámites a diciembre 2019 (92.5% avance físico)	2,555,000.00	1,062,348.00	41.6%
2.1.10.1 Cumplir 4 actividades de implementación del proceso de gestión documental electrónico del ICT mediante la contratación efectuada de una empresa a diciembre 2019 (95.8% avance físico)	1,050,000.00	278,200.00	-
2.1.10.2 Cumplir con 4 actividades programadas que están establecidas en	9,160,000.00	3,808,337.00	-

⁸ No considera remuneraciones.

el plan de emergencia institucional diciembre 2019. (99% avance físico)			
2.1.11.1 Brindar cumplimiento de 4 actividades fundamentales establecidas en el plan de emergencia institucional a diciembre 2019. (100% avance físico)	-	-	0.0%
2.2.10.1 Instruir el 100% de los acuerdos emitidos por la Junta Directiva del ICT que corresponde a Gerencia General a diciembre 2019. (81.5% avance físico)	23,195,840.00	19,736,153.00	85.1%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre la meta 1.1.7.1, según lo informado por el Contralor de Servicios se dio un cumplimiento acumulado de esta meta de un 92.50%.

1-Elaboración de un Informe de identificación de trámites y servicios	15%
2-Elaboración de una propuesta de mejora Institucional.	12.5%
3-Realizar dos talleres de atención al cliente	15%
4-Seguimiento de al menos 4 acciones de mejora establecidas	12.5%
5-Realizar 40 visitas de campo a usuarios y administra	12.5%
6-Revisión de 4 acciones para mejorar el índice de transparencia	12.5%
7-Implementar 4 acciones Estudio de percepción	12.5%
Total avance	92.50%

Respecto a la meta 2.1.10.1, al finalizar el IV trimestre del 2019 se tiene un cumplimiento acumulado de 95.75%, el cual corresponde al cumplimiento de las tareas que se detalla seguidamente:

Gestionar la ejecución de la contratación Etapa 1 y 2	22.5%
Coordinar equipos de trabajo (35 reuniones)	25%
Monitoreo y control de Etapas (13 informes)	23.2%
Adquisición de Firmas digitales	95.2%
Total avance	95.75%

Destacamos que actualmente se encuentra en ejecución de un Plan Piloto en la Institución en donde participan 16 unidades seleccionadas, para enero 2020 se incorporaran el resto de unidades.

En cuanto a la meta 2.1.10.2, *no se cuenta con información explicativa que sustente el porcentaje de cumplimiento.*

Con respecto a la meta 2.1.11.1, al culminar el IV trimestre del año 2019, se tiene como reporte de avance acumulado del 100% correspondiente a la Meta de Salud Ocupacional, dicha cifra se desprende de la sumatoria porcentual de las siguientes actividades:

1-Contratación para capacitar a miembros de comisión y Brigadistas	25
2-Gestionar la semana de Salud Ocupacional	25

3-Realizar compra de implementes para Brigadistas	25
4-Realizar giras de inspección de Salud Ocupacional	25
Total porcentaje acumulado de avance de meta	100%

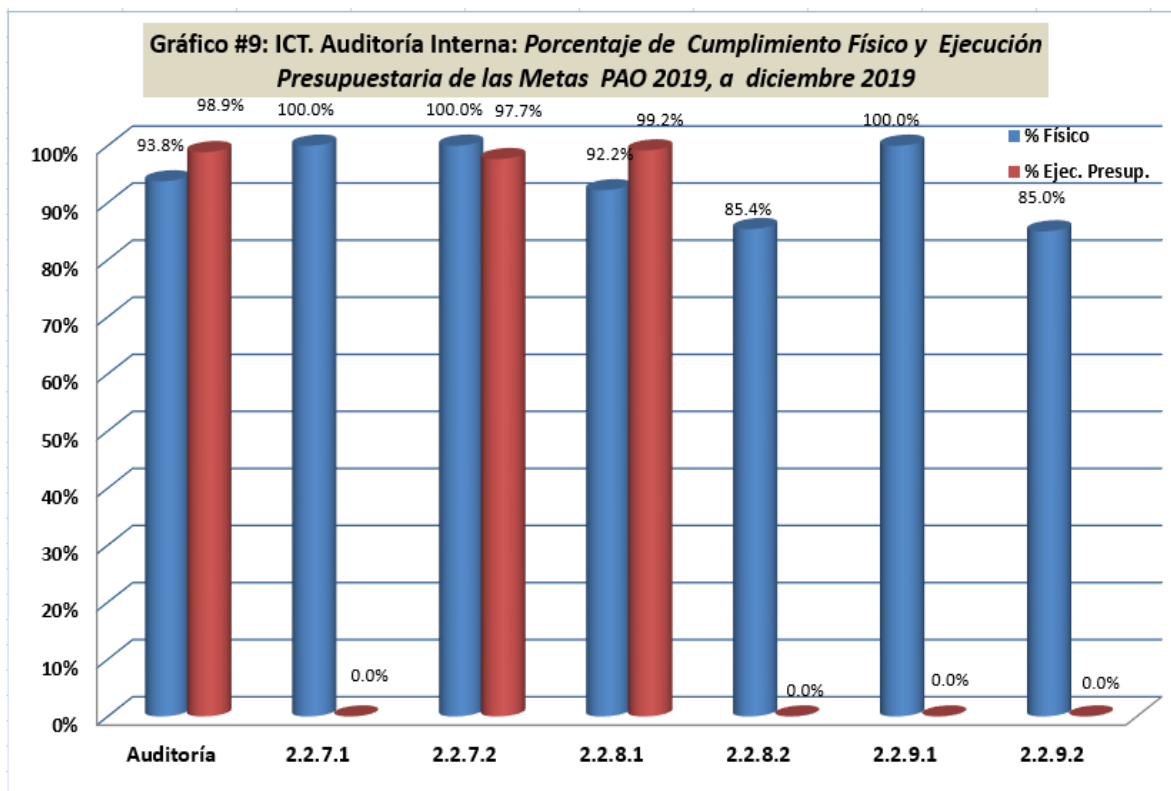
Sobre la meta 2.2.10.1, según información de la Secretaría de Actas, al IV trimestre del 2019 se tiene un cumplimiento acumulado del 81.5%, el cual se deriva de lo siguiente:

Acuerdos tomados	518
Acuerdos ejecutados	422
% de ejecución	81.5%

La Gerencia General muestra una ejecución presupuestaria general baja, con un 69.2%, en la última es donde más se utilizaron los recursos (85.1%). Quedaron importantes remanentes en las partidas de Actividades protocolarias, Transporte y Viáticos al Exterior, así como en Actividades de Capacitación, tanto en la meta 2.2.10.1 como en la 2.1.10.2 del programa de emergencia.

Auditoría General:

Esta Unidad formuló seis metas, y como se observa en el Gráfico No.9, esta unidad presenta un avance físico promedio de 93.77%, con una ejecución presupuestaria de 98.9%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁹ de las metas de la Auditoría General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Auditoría Interna	39,512,322.00	39,066,987.00	98.9%
2.2.7.1 Al 31 de diciembre del 2019 mejorar el desempeño de los funcionarios de auditoría a un 90%, mediante reuniones periódicas con el personal. (100% avance físico)	-	-	0.0%
2.2.7.2 Al 31 de diciembre de 2019 cumplir en un 90% con el programa de capacitación mediante el seguimiento del plan de capacitación. (100% avance físico)	8,001,000.00	7,814,016.00	97.7%
2.2.8.1 Al 31 de diciembre de 2019 cumplir en un 90% el plan anual de trabajo de la auditoría interna (PAT), mediante el seguimiento del avance de los estudios. (92.20% avance físico)	31,511,322.00	31,252,971.00	99.2%
2.2.8.2 Al 31 de diciembre de 2019 invertir un 85% del tiempo en servicios de auditoría, mediante el uso eficiente del tiempo. (85.40% avance físico)	-	-	0.0%
2.2.9.1 Al 31 de diciembre de 2019 lograr un 95% de percepción del valor agregado de los auditados mediante una encuesta. (100% avance físico)	-	-	0.0%
2.2.9.2 Al 31 de diciembre de 2019 lograr un 90% de percepción del valor agregado de los auditados mediante una encuesta. (85% avance físico)	-	-	0.0%

Principales resultados reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 2.2.7.1, con una calificación promedio de 96,2 se logró superar la meta estipulada con una ejecución del 100%.

Con respecto a la meta 2.2.7.2, con la participación en 69 actividades de capacitación se logra la meta al IV Trimestre sobre el cumplimiento del Plan de Capacitación en un 100%, dado que en el oficio AI-388-2019 se menciona que por un tema de presupuesto se van a cancelar 74 actividades de capacitación.

⁹ No considera remuneraciones.

Sobre la meta 2.2.8.1, para el IV Trimestre se logra un 92,2% del cumplimiento de la meta, con un avance en los estudios en total de un 30,7% servicios de auditoría (el PAT se encuentra conformado por 37 puntos).

En relación con la meta 2.2.8.2, según el control de tiempo se obtuvo un 85,4% de días logrados, lo que corresponde al 24,72% del cumplimiento de la presente meta.

Respecto a la meta 2.2.9.1, se efectuó la autoevaluación de la calidad de la Auditoría en el año 2019, la nota obtenida en dicha evaluación es de 100, por lo que se logra el cumplimiento satisfactorio de la meta para el presente año (100%).

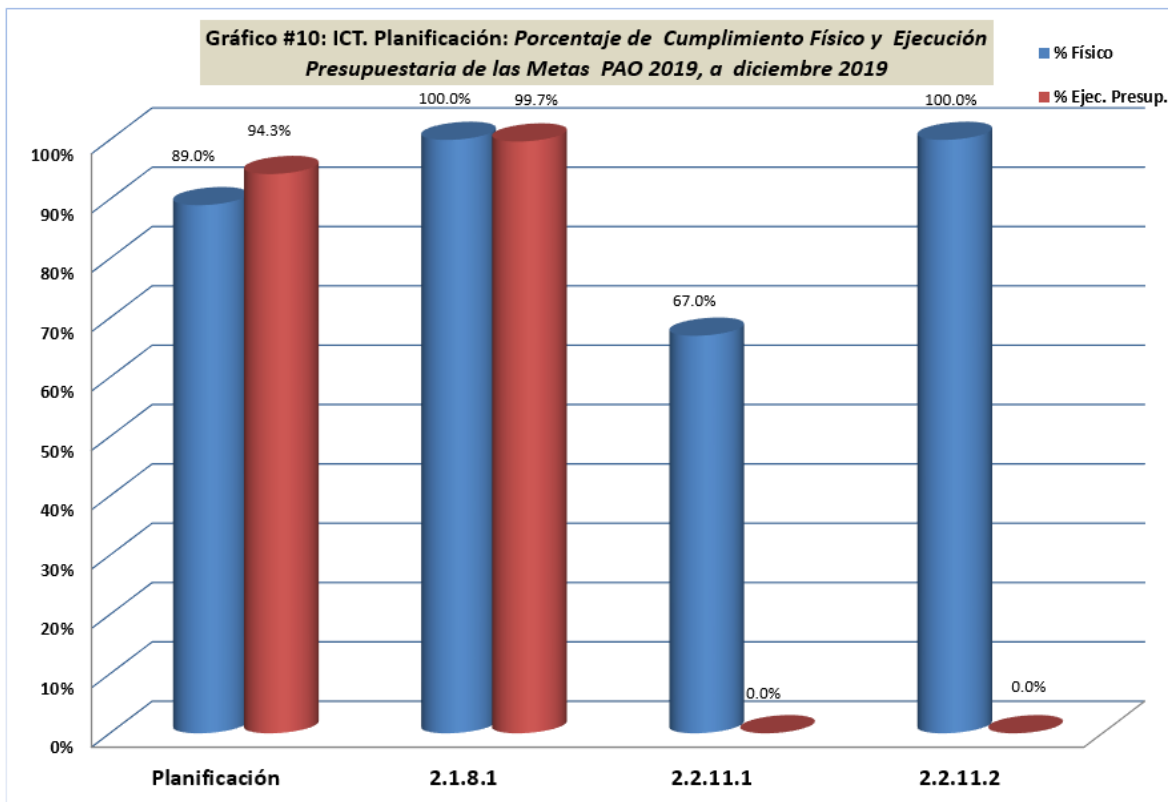
En cuanto a la meta 2.2.9.2, con la aplicación de las encuestas para la valoración del servicio de la Auditoría, se llega a cumplir un 85,00% de la meta establecida a diciembre de 2019.

En la ejecución presupuestaria, la Auditoría muestra una ejecución presupuestaria sana, pues utilizó el 98.9% de los recursos, acorde con un cumplimiento físico del 93.77% en toda la unidad.

Planificación:

Dicha Unidad cuenta con tres metas y según se observa en el Gráfico No.10, presenta un porcentaje de avance de avance físico de 89% y un porcentaje de ejecución presupuestaria¹⁰ total de las metas de 94.3%.

¹⁰ No considera remuneraciones.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹¹ de las metas de la Unidad de Planificación:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Planificación	64,509,476.00	58,222,989.00	90.3%
2.1.8.1 Coordinar 13 procesos entre institucionales y sectoriales relacionados con el PND, el POI y otros requerimientos de entes externos competencia de la UPI, conforme a los lineamientos técnicos a diciembre 2019. (100% avance físico)	60,509,476.00	58,222,989.00	96.2%
2.2.11.1 Coordinar 3 procesos de control interno, uno para la autoevaluación del SCI y dos para el SEVRI según los lineamientos y en avance de la ley general de control interno a diciembre 2019 (67% avance físico)	4,000,000.00	-	0.0%

¹¹ No considera remuneraciones.

2.2.11.2 Emitir el 100% de los criterios técnicos solicitados a la UPI en manuales de procedimientos y reorganizaciones institucionales a diciembre 2019. (100% avance físico)	-	-	0.0%
--	---	---	------

Principales resultados reportados por la Unidad:

Para la meta 2.1.8.1, durante este año 2019 se han realizó la evaluación del PAO 2018 y una evaluación trimestral de avance del PAO 2019. Se remitió a MIDEPLAN, MAPP del Sector Turismo, también la modificación al PNDIP. Se han realizado tres reuniones del Sector Turismo, donde se presentaron los Planes de Acción y avance de metas de las instituciones participantes. Se presentó a Junta Directiva la actualización del PEI para estudio. Se remitió a la Asamblea Legislativa el informe de Rendición de Cuentas. Mediante los oficios PL-031, PL-107 y PL-232-2019 se presentaron a Junta Directiva modificaciones del PAO 2019. Se elaboró la Memoria Institucional. Además, se elaboró el Informe CEDAW en cumplimiento con la Convención sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer y el Plan de Acción 2019-2022 de la Política de Igualdad de Género. Se formuló PAO 2020 y se propuso ante Junta Directiva, STAP y SIPP-CGR. También se elaboró el Informe de cumplimiento de la Política de Juventud

En cuanto a la meta 2.2.11.1, se realizó la valoración de los riesgos por parte de cada Unidad de la Institución, posteriormente se realizó un proceso de análisis y revisión. Luego se elaboró el Informe Institucional, el cual se remitió mediante el oficio PL-104-2019 y fue aprobado por Junta Directiva. En lo que respecta a Control Interno 2019, las Unidades realizaron la autoevaluación y se elaboró el Informe Institucional el cual se remitió a Junta Directiva mediante el oficio PL-116-2019 y fue aprobado por Junta Directiva

Se había previsto realizar otra autoevaluación de SEVRI, pero ante el preventivo AI-AD-11-2019, la Auditoría sugiere que se realice la valoración de riesgos del PAO 2020, por lo que se desestimó realizar la II Evaluación. La UPI conversó con los creadores del Sistema, pero no se puede realizar la evaluación del 2020, dado que el Sistema Synergy no acepta trabajar con dos años (2019- 2020), por lo que se pidió a la Gerencia General, el poder realizar la evaluación a inicios de próximo año.

Respecto a la meta 2.2.11.2, en lo que respecta a actualizaciones de procesos, mediante los Oficios G-1682-2018 y G-0655-2019 se giró la instrucción a las Unidades, se han recibido 31 solicitudes, se han emitido 14 criterios positivos de Procedimientos y 3 criterios positivos de procesos de trabajo. En revisión se tienen 5 estudios y se han devuelto 8 con observaciones.

Referente a reorganizaciones parciales, se tiene la creación del Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica, Oficios PL-034-2017, DM-185-2018 y SJD-184-2018, aprobado por MIDEPLAN DM-693-2019. Criterio positivo reorganización para transformación de la Proveeduría en Departamento de Proveeduría Institucional DAF-086-2019, G-2642-2019 y PL-233-2019.

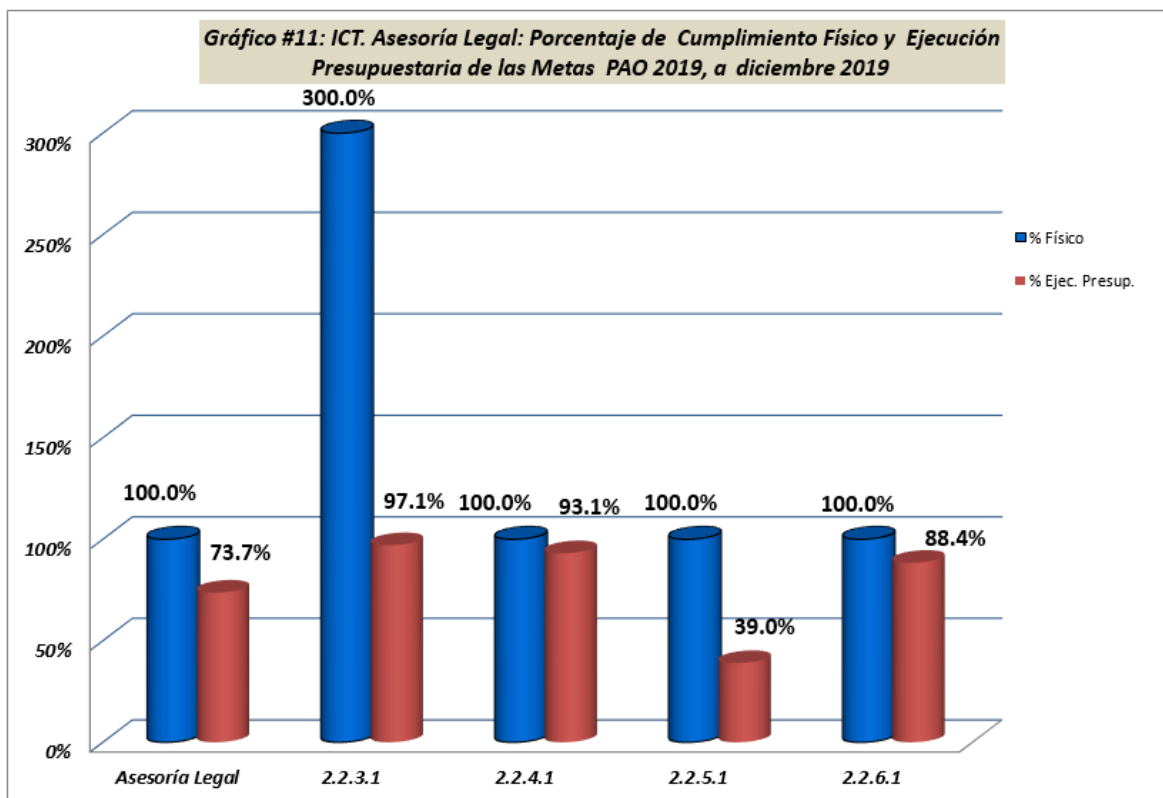
En lo que respecta a Manuales institucionales la UPI elaboró dos: Actualización Lineamientos Institucionales para la Formulación de Objetivos, Metas e Indicadores (PL-191-2019 y Ge-2556-2019) y Elaboración Guía de Proyectos de Inversión (Oficio PL-228-219).

Criterios Positivos: Departamento Financiero (Tesorería y Contabilidad), Proveeduría, Oficinas Regionales, Auditoría Interna, Atracción de Inversiones, Dirección de Gestión, Fondo de Garantías, Departamento Administrativo, Archivo Central, Fondo de Jubilaciones

En general, la UPI muestra una ejecución presupuestaria general sana, con un 94.3%, debido a que más del 90% del presupuesto de la unidad se destina al pago de membrecías de organismos internacionales, OMT y SITCA, cuyo pago se realizó desde el mes de febrero y las demás partidas se irán ejecutando durante el año. Se hizo una redistribución del remanente de las transferencias a organismos internacionales para el fortalecimiento de otras partidas y en la segunda meta cuenta no fue necesaria la utilización de recursos para el mantenimiento de la herramienta automatizada de Control Interno y SEVRI.

Asesoría Legal.

Esta Unidad tiene cuatro metas cuyo avance de cumplimiento se presenta en el siguiente gráfico No.11. Se resalta que el avance de cumplimiento físico promedio fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total fue de 73.7%, en las metas de esta Unidad. Cabe señalar que los resultados indican la situación al momento de la evaluación y no constituyen metas cuyo avance sea acumulativo, pues están en función de la demanda de casos que se presenten (consultas o juicios, respectivamente).



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹² de las metas de la Asesoría Legal:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Asesoría Legal	7,250,000.00	5,342,887.00	73.7%
2.2.3.1 Redactar 3 proyectos de modificación a la normativa turística, a diciembre 2019. (300% avance físico)	100,000.00	97,050.00	97.1%
2.2.4.1 Atender el 85% de las consultas y gestiones que se plantean a la Asesoría Legal, a diciembre 2019. (100% avance físico)	1,165,000.00	1,084,647.00	93.1%
2.2.5.1 Tramitar el 100% de los procesos judiciales y administrativos en los que el ICT sea parte, a diciembre 2019. (100% avance físico)	2,285,000.00	890,850.00	39.0%
2.2.6.1 Lograr que cada funcionario de la Asesoría Legal participe en 2 cursos de capacitación sobre temas afines con las funciones que desempeña, a diciembre 2019. (100% avance físico)	3,700,000.00	3,270,340.00	88.4%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre la meta 2.2.3.1, durante el I trimestre se elaboraron 4 proyectos de modificación de normativa turística: 1) Proyecto de ley - para la Planificación y regularización de las islas e islotes de la República de Costa Rica y reforma de los Artículos 37 y 42 de la Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre, ley 6043. 2) Reglamento para la recaudación, control y fiscalización del Impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales. 3) Reglamento para la percepción, control, administración y fiscalización del Impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales. 4) Reglamento para la percepción, control, administración y fiscalización del Impuesto de quince dólares netos (USD \$15.00) por el ingreso al país vía aérea, mediante boleto adquirido en el exterior. Durante el II trimestre se elaboraron 2 proyectos de modificación de normativa, para un total de 6 proyectos durante I y II trimestre 2019.

- 1) Propuesta de Reforma Parcial a la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y Seguridad Vial, Ley N° 9078.
- 2) Propuesta Adición Del Inciso 36 Al Artículo 8 de La Ley N° 9635, "Ley De Fortalecimiento De Las Finanzas Públicas.

Durante el III trimestre se elaboró:

¹² No considera remuneraciones.

2 proyectos de modificación de normativa, para un total de 8 proyectos durante el I, II y III trimestre 2019.

Proyectos III trimestre:

- 1) “Declaratoria De Interés Público Y Nacional Del Evento Deportivo Gran Fondo UCI CRC 506-Costa A Costa”
- 2) “Creación del Mecanismo de Gobernanza de Mares”

Durante el IV trimestre se elaboró un proyecto de modificación normativa turística, "Propuesta de Reglamento Donaciones ICT"; para un total de 9 proyectos durante todo el año 2019.

Por su parte la 2.2.4.1, durante el I, II y III trimestre se han atendido el 85% de las 1886 consultas planteadas de esta Asesoría Legal, para un total 1603 atendidas, de las cuales el 15% restante corresponde a consultas, se encuentran en trámite como llamadas telefónicas y correos electrónicos.

durante el año 2019 se han atendido el 85% de las 2570 consultas planteadas en esta Asesoría Legal, para un total de 2185 consultas atendidas, de las cuales el 15% restante corresponde a consultas que se encuentran en trámite. Asimismo, llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Respecto a la meta 2.2.5.1:

Durante el año 2019 se inició un total de: 4 proyectos monitorios y se atendió un total de: 8 procesos judiciales, de los cuales se tramitó el 100%.

En cuanto a la meta 2.2.6.1, el I trimestre siete funcionarios de la Asesoría Legal recibieron capacitación sobre temas actualización de conocimientos de acuerdo a sus funciones.

Durante el II trimestre los 14 funcionarios de la Asesoría Legal, recibieron una capacitación sobre tema de: "Cómo manejar el servicio a la persona usuaria en los procesos institucionales". Para un total de 7 funcionarios que han recibido dos cursos de capacitación durante el I y II trimestres del 2019.

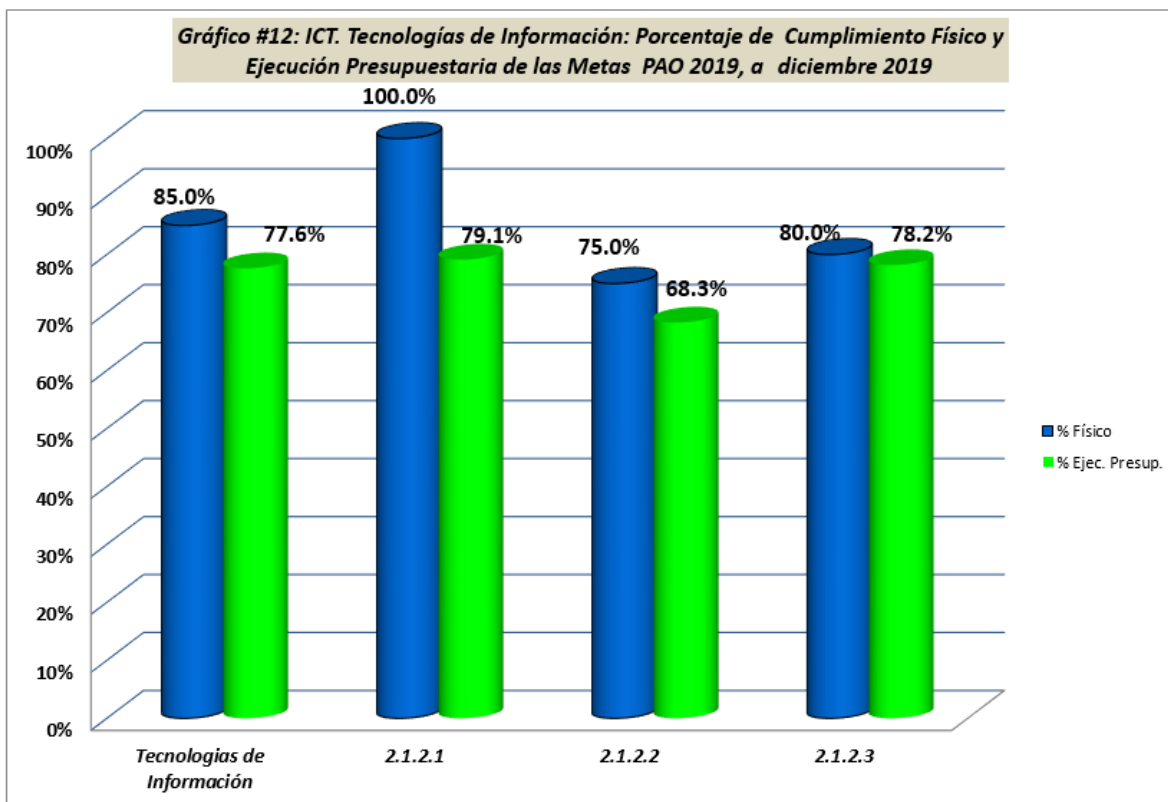
Al III trimestre un total de 9 funcionarios han recibido dos cursos de capacitación sobre temas afines con las funciones que desempeña.

Durante todo el año 2019 todos los funcionarios de la Asesoría Legal, participaron en dos cursos de capacitación sobre temas afines con las funciones que desempeña.

La Asesoría Legal presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 73.7%. La unidad ha señalado reiteradamente, que los recursos se mueven de acuerdo a la demanda de acciones requeridas en la Asesoría Legal y muchas de ellas dependen de factores externos tales como Tribunales de Justicia y Administrativos, entre otros. Quedaron algunos remanentes en partidas como Otros servicios de gestión y apoyo, así como Actividades de capacitación.

Tecnologías de Información (T.I.):

Esta Unidad presenta tres metas con un promedio de avance de 85%, como puede apreciarse en el siguiente gráfico No.12 y la ejecución presupuestaria¹³ total de las metas fue del 77.6%.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁴ de las metas de la Unidad de Tecnologías de Información:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Tecnologías de Información	174,732,051.00	135,618,171.00	77.6%
2.1.2.1 Mantener en operación la plataforma de tecnología al menos un 97%, incluyendo respaldos de información, mecanismos de continuidad y alta disponibilidad para los servicios de TI, a diciembre 2019. (100% avance físico)	112,697,051.00	89,162,191.00	79.1%

¹³ No considera remuneraciones.

¹⁴ No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Tecnologías de Información	174,732,051.00	135,618,171.00	77.6%
2.1.2.2 Adquirir e instalar al menos 70 nuevos equipos, software y herramientas tecnológicas que se ajusten a las necesidades de información y conocimiento del ICT con respecto al sector turístico, a diciembre 2019. (75% avance físico)	20,540,000.00	14,020,464.00	68.3%
1.2.2.3 Actualizar los sistemas en funcionamiento de acuerdo a las necesidades de la institución, al entorno en que operan y al desarrollo de la tecnología, así como implementar nuevos sistemas o aplicaciones para el funcionamiento institucional y la disposición de información, a diciembre 2019. (80% avance físico)	41,495,000.00	32,435,516.00	78.2%

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.2.1, la plataforma tecnológica ha estado en operación al 100% del tiempo correspondiente a este cuarto trimestre, lo cual para efectos del porcentaje anual que busca la meta corresponde a un 100%. Esto significa que la meta se está cumpliendo conforme a lo planeado, lo cual garantiza la seguridad de la información y la disponibilidad del servicio, respondiendo a todas las necesidades y requerimientos de los usuarios.

En cuanto a la meta 1.2.2.2, a inicios del año se planteó a la Gerencia un cambio en la forma de proveer equipo a los funcionarios para cambiarlo por el método de arrendamiento por demanda.

Con la aprobación de la Gerencia General, se continuó con el análisis respectivo y se determinó que era necesario realizar una modificación presupuestaria, ya que el presupuesto estaba disponible en otra partida que no corresponde a alquiler. Esta gestión ya se realizó y se está la espera de que se aplique la modificación presupuestaria para proceder con el trámite respectivo. Una vez teniendo la modificación presupuestaria correspondiente se presentó la SMS ante la Proveeduría, luego del análisis que hicieron, solicitaron algunos detalles los que se están atendiendo y se estará enviando nuevamente la solicitud para continuar con el trámite.

Se atendieron las observaciones de la Proveeduría, y en una reunión de CAETI, se nos solicitó enviar la lista de computadoras que se iban a cambiar a cada Director para que ellos revisar

En relación con la meta 1.2.2.3, se realizó el trámite de solicitud de horas extras y se coordinó la forma en que se trabajaría la Migración, se estableció un nuevo procedimiento para incorporar el apoyo de una empresa externa. Por lo que se avanzó en las aplicaciones que se están migrando.

Una vez contando con la autorización de horas extras, se replanteó el grupo de aplicaciones que se debían migrar de manera urgente, para estar preparados para hacer las interfaces con SICOP, lo cual se iniciará el próximo año, a esta fecha las mismas ya fueron migradas y falta únicamente concluir con el proceso de pruebas.

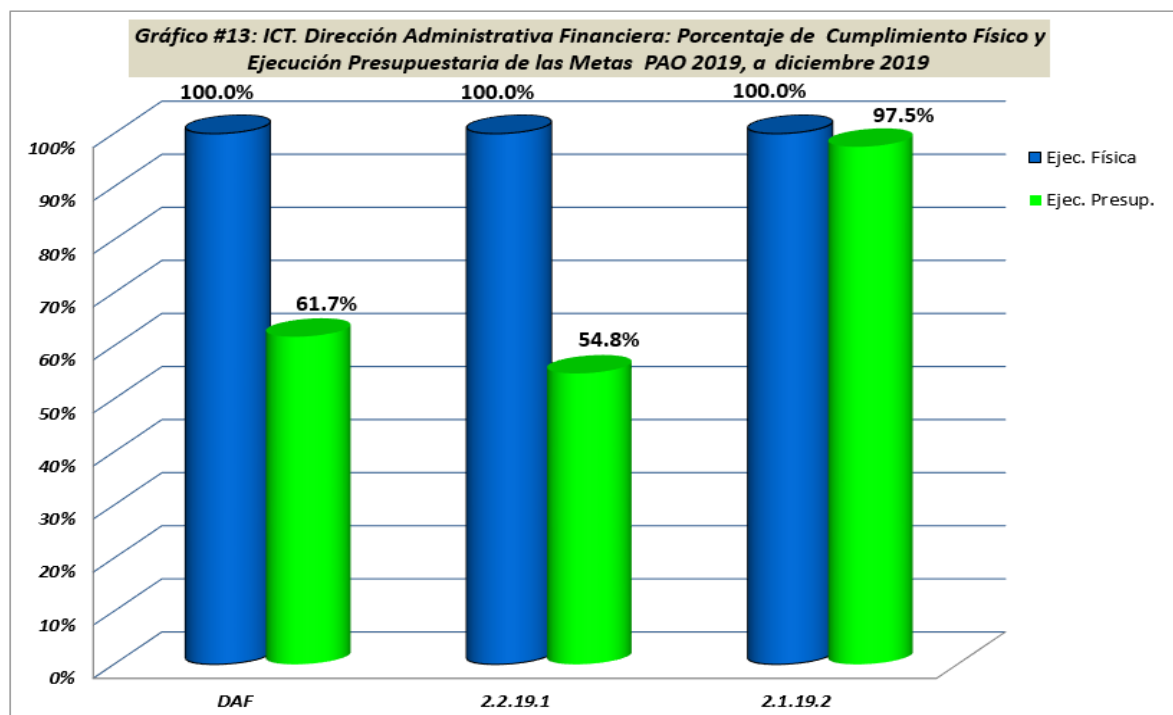
La ejecución presupuestaria de esta unidad es relativamente baja con un 77.6%. Quedaron remanentes importantes en partidas de Bienes intangibles, Otros Servicios de Gestión y Apoyo, Servicios de Tecnologías de Información, Mantenimiento y reparación de equipos de cómputo y sistemas y algunas de estas partidas no siempre se utilizan regularmente, también depende de las necesidades.

Dirección Administrativa-Financiera:

A continuación, se presentan las Unidades agrupadas bajo la Dirección Administrativa Financiera (DAF), el cual en su conjunto presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 92.2 para sus 16 metas.

Dirección Administrativa Financiera:

Esta unidad cuenta con dos metas, el avance de cumplimiento físico promedio alcanzó el 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas fue de 61.7%. En el Gráfico #13 se observan dichos porcentajes para cada una de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁵ de las metas de la Dirección Administrativa Financiera:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total DAF	128,440,203.00	79,284,080.00	61.7%
2.1.19.1 Proveer la mejor satisfacción de los clientes internos y externos ofreciendo a los mismos un servicio de una manera eficaz y eficiente durante todo el periodo del año 2019. (100% avance físico)	107,642,351.00	59,002,230.00	54.8%
2.1.19.2 Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas y operativas de la Institución mediante la capacitación del personal de la dirección financiera, durante el año 2019. (100% avance físico)	20,797,852.00	20,281,850.00	97.5%

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.19.1, a nivel físico se estima un cumplimiento del 100% del meta basado en que se atendieron las consultas, se dio seguimiento y se revisaron los avances relativos a las metas de cada unidad administrativa las cuales se cumplieron de forma razonable. Además, se atendieron 78 solicitudes de servicio de las unidades subordinadas durante el periodo trimestral. El acumulado a diciembre es de 398. En la ejecución presupuestaria se ejecutó ₡59,002,230 para un 9.79% del total. Tomando en cuenta que hay dos partidas que corresponden a eventos externos de los cuales no se tienen control que son indemnizaciones a terceros y la ejecución de sumas libres sin asignación presupuestaria que está relacionada con proyectos plurianuales, la cifra ejecutada es razonable y dentro de lo esperado. tomando en cuenta que sin dichas sumas el porcentaje de ejecución correspondiente con nuestras responsabilidades se ejecutó de una manera razonable y de acuerdo con nuestras proyecciones y en el gasto operativo el porcentaje de ejecución llega a un 55%.

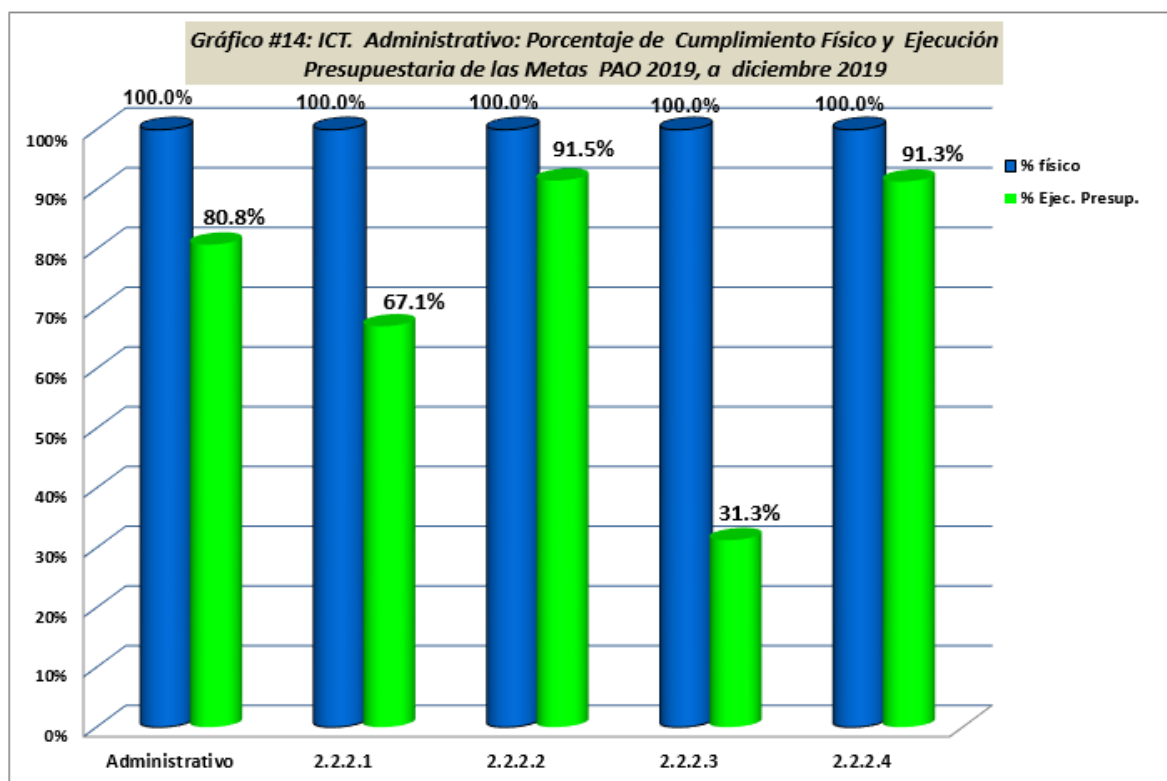
Respecto a la meta 2.1.19.2, se ejecutó de esta meta un 100% de lo estimado para este año 2019. En términos presupuestarios se ejecutó un 98% con un monto total de 20,281,850 colones, según las necesidades detectadas desde inicio de año. En el último trimestre no se remitió ninguna persona a capacitación en razón de las diversas ocupaciones de los funcionarios con las actividades de cierre de año, presupuesto 2020, giras, etc. Se remitió, durante todo el año 2019 a 49 funcionarios, para un total de 1492 horas de capacitación, de esta manera se logró cumplir con los objetivos trazados.

¹⁵ No considera remuneraciones.

Esta Dirección muestra una baja ejecución presupuestaria global, con un 12.7%, pero se debe a la gran diferencia de recursos asignados en cada meta, pues en la segunda se ejecutó un 98%, especialmente en las actividades de capacitación. Además, en la primera meta quedó un remanente de \$494.7 millones en Sumas sin asignación presupuestaria.

Administrativo:

Las metas del Proceso Administrativo son cuatro y alcanzaron porcentajes de cumplimiento físico que se muestran en el gráfico #14. El cumplimiento físico promedio fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria fue de 80.8%, de las metas de esta Unidad.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁶ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Administrativo	2,115,465,467.00	1,708,533,960.00	80.8%
2.2.2.1 Mejorar las instalaciones del ICT, por medio de al menos dos intervenciones de mejora en infraestructura y mantenimiento de mobiliario, así como dotar de equipo y mobiliario a las áreas	700,100,000.00	469,780,918.00	67.1%

¹⁶ No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
comunes del ICT, durante todo el 2019. (100% avance físico)			
2.2.2.2 Proveer al Instituto de los servicios generales, así como de una planta física acorde con las necesidades, para apoyar las labores sustantivas del ICT, por medio de contrataciones oportunas y eficaces que garanticen los servicios durante todo el año 2019. (100% avance físico)	1,312,365,467.00	1,200,508,787.00	91.5%
2.2.2.3 Atender situaciones de emergencia y gestión del riesgo, tanto a nivel institucional como nacional durante todo el 2019. (100% avance físico)	93,000,000.00	29,112,329.00	31.3%
2.2.2.4 Asegurar las obras de arte instaladas físicamente en las instalaciones del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, a diciembre 2019. (100% avance físico)	10,000,000.00	9,131,926.00	91.3%

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.2.2.1, se informa que durante el 2019 se presentaron todas las SMS, OPS Y Vales de Caja Chica necesarios para la contratación de todos los servicios generales requeridos para la óptima operación del edificio, así como los distintos materiales para el mantenimiento de las instalaciones en cumplimiento de los objetivos del Departamento Administrativo.

Aunque presupuestariamente aún no se vea reflejada la ejecución en su totalidad, debido a los plazos de contratación y sus formas de pago, estas contrataciones sí se han gestionado. Ejemplo: Reparación de equipo y mobiliario, presentación de la SMS para la compra de mobiliario, SMS para mejoras en los Miradores, SMS para trabajos de limpieza, compra de vehículos, SMS para mejoras en el edificio principal Se ejecutó el mantenimiento del tanque, sistema de aires acondicionados, adquisición de sillas para Junta Directiva.

Por lo anterior, siendo que el porcentaje es acumulativo, se considera que se ha cumplido en un 100%

Esta meta muestra una ejecución baja con un 67%, y quedaron remanentes importantes en partidas como Mantenimiento edificios y locales, equipo de transporte, Equipo y mobiliario de oficina.

Respecto a la meta 2.2.2.2, se informa que durante el 2019 se presentaron todas las SMS, OPS y Vales de Caja Chica requeridos para la contratación y/o adquisición de los bienes y servicios requeridos para la óptima operación del edificio y su mantenimiento, según los objetivos del Departamento Administrativo.

Aunque presupuestariamente aún no se vea reflejada en su totalidad la ejecución, debido a los plazos de contratación y sus formas de pago, estas contrataciones sí se han gestionado. Ejemplo: Servicios de agua, luz, correo, telecomunicaciones, mantenimiento de zonas verdes, corta de árboles en los miradores, reparación de vehículos, seguridad y vigilancia, limpieza de oficinas, mensajería, servicio de fumigación, tratamiento de desechos del consultorio médico, mantenimiento y recarga de extintores, compra de medicamentos y equipo para el consultorio médico, restauración de la marimba, etc.

Por lo anterior, siendo que el porcentaje es acumulativo, se considera que se ha cumplido en un 100% en este cuarto trimestre.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente sana con un 91.5%, por tratarse de contratos que se ejecutan durante el año, como servicios médicos y laboratorio, servicios generales, otros servicios de gestión y apoyo, telecomunicaciones, repuestos y accesorios, así como combustibles y lubricantes.

Sobre la meta 2.2.2.3, corresponde a la meta de Emergencias cuyo trato o manejo es totalmente distinto en relación con las demás metas. Por tratarse de una meta para cumplir con la atención de las necesidades que son producto de una emergencia, se hace mención de que todas las emergencias presentadas en el período 2019, fueron atendidas satisfactoriamente. Por esta razón, se considera que durante el 2019 se brindó a turistas con el pago de hospedaje por motivo de robo de documentos y pertenencias, suministros de cabinas sanitarias, etc.

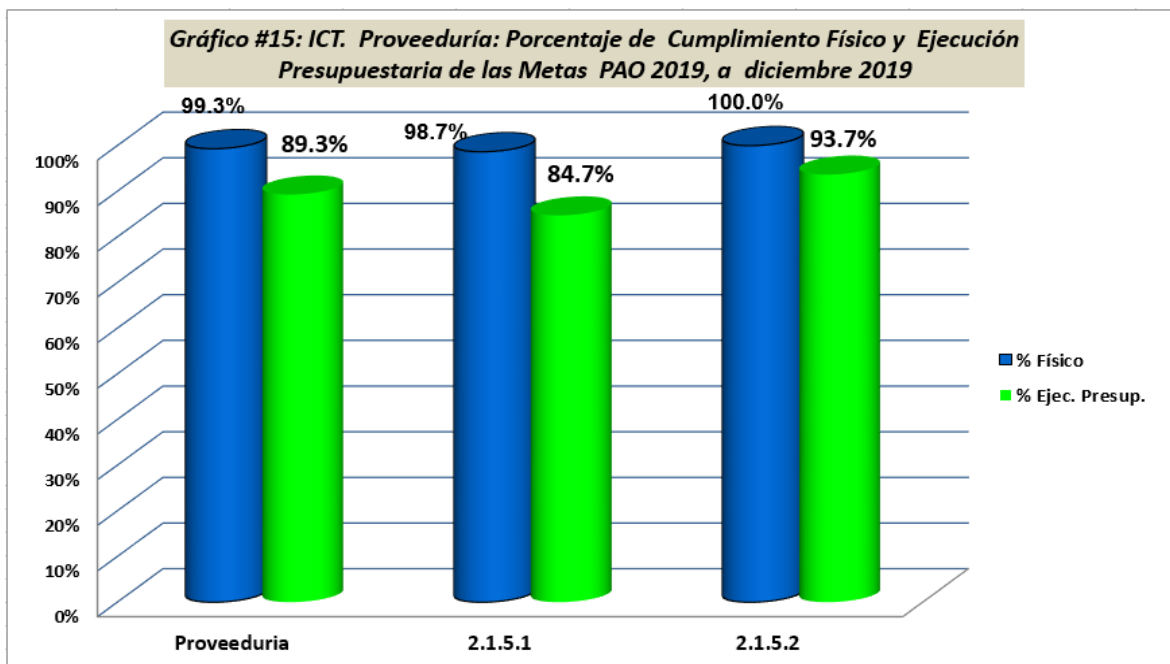
Con respecto a la meta 2.2.2.4, corresponde a la meta relacionada con el CNCC, específicamente con el pago de los seguros por concepto de las Obras de Arte.

El avance durante el 2019 es de 100%, dado que esta gestión se realizó desde el mes de marzo.

A nivel general este Departamento muestra una ejecución presupuestaria alta, que supera el 80% en la utilización de los recursos.

Proveeduría:

La Proveeduría cuenta con dos metas, las cuales alcanzaron un porcentaje de cumplimiento físico total de 99.3% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de la meta de 89.3%. En el Gráfico No.15 se muestra la información cumplimiento físico y presupuestario:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁷ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Proveeduría	81,336,184.00	72,627,426.00	89.3%
2.1.5.1 Tramitar oportunamente el 100% de las SMS presentadas por las unidades y admitidas por la Proveeduría en el 2019 (98.65% avance físico)	39,750,000.00	33,678,305.00	84.7%
2.1.5.2 Proveer a las unidades de mercancías necesarias para la realización de sus labores a diciembre 2019 y mantener los registros de bienes muebles e inmuebles actualizados. (100% avance físico)	41,586,184.00	38,949,121.00	93.7%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.5.1, al 18 de diciembre de 2019 se recibieron 743 SMS, el 98.65% fueron concluidas. Es importante señalar que todas se han concluido dentro de los plazos estimados.

El 0.67% se encuentran en alguna etapa del proceso de contratación, básicamente por tratarse de procedimientos de licitación y el 0.67% fueron devueltas, ya que se presentaron en forma extemporánea y los plazos no permitían su adjudicación en el presente ejercicio

¹⁷ No considera remuneraciones.

presupuestal. Se realizaron: 304 Contrataciones Directas, 25 Licitaciones Abreviadas, 2 Licitaciones Públicas Internacionales y 1 Licitación Pública Nacional.

En cuanto a la meta 2.1.5.2, se han recibido 492 pedidos de suministros, materiales y materiales que se encuentran almacenados en las bodegas, los cuales fueron atendidos oportunamente.

Esta unidad presenta ejecución presupuestaria alta, con un 89.3% y quedó un remanente importante en la partida de Información por otros medios y Servicio de telecomunicaciones en la primera meta, que corresponden a las publicaciones de las contrataciones en La Gaceta y en SICOP, lo cual depende de la demanda de trámites de contratación que presentan las otras unidades del ICT, es decir, son partidas que no siempre se utilizan completas.

La segunda meta, que contiene las partidas centralizadas de suministros de consumo institucional, muestra una ejecución sana, con un 93.7%.

Financiero:

El porcentaje de cumplimiento físico promedio de meta de esta Unidad fue de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas de 99.7%:

Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁸ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Financiero	225,986,816.00	225,217,649.00	99.7%
2.1.16.1 Elaborar 21 informes financieros, "contable y presupuestales" y de evaluación y liquidación presupuestaria, como parte de la fiscalización de la gestión, de conformidad con la normativa vigente, por medio de los datos obtenidos en los sistemas de información durante el año 2019. (100% avance físico)	225,986,816.00	225,217,649.00	99.7%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.16.1: Total de informes período 2019 21/21=100%

¹⁸ No considera remuneraciones.

Los Informes remitidos durante el período 2019 a Junta Directiva suman 17 y los remitidos a entes externos suman 4, para un total de 21 informes.

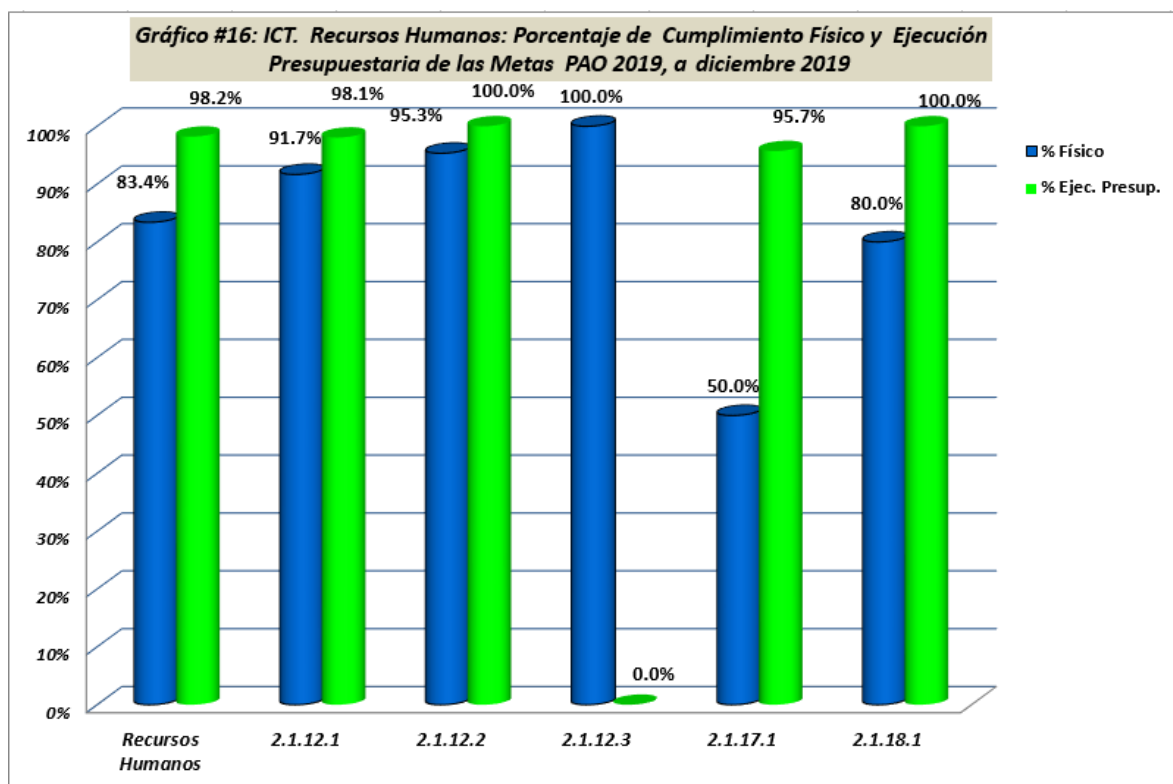
De conformidad con lo que establece la Meta de Financiero, se ha alcanzado en el cuarto trimestre un 100% de la misma en forma acumulativa.

Se ha cumplido a la fecha con la presentación de los informes de financieros remitidos a los entes externos, según establecen las normas. Así mismo con la presentación de los informes Financiero Contables ante la Junta Directiva.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria alta, con un 97.6%.

Recursos Humanos:

Esta unidad formuló cinco metas y como se muestra en el Gráfico No.16, el cumplimiento físico promedio fue de 83.4% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de 98.2% de las metas de Recursos Humanos, en la parte operativa.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁹ de las metas de esta Unidad:

¹⁹ No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Recursos Humanos	42,594,241.00	41,833,955.00	98.2%
2.1.12.1 Desarrollar acciones que permitan lograr implementar al menos el 50% del modelo Gerencial de Gestión por competencias, a diciembre 2019. ²⁰ (91.67% avance físico)	37,158,241.00	36,434,355.00	98.1%
2.1.12.2 Mantener el fortalecimiento del clima laboral a diciembre 2019. (95.33% avance físico)	4,350,000.00	4,350,000.00	100.0%
2.1.12.3 Mantener las acciones desarrolladas que permitan la comunicación del departamento con la institución a diciembre 2019 (100% avance físico)	-	-	0.0%
2.1.17.1 Apoyar en la implementación del 100% de las etapas y acciones del plan anual 2019 de la comisión de ética a diciembre 2019. (50% avance físico)	850,000.00	813,600.00	95.7%
2.1.18.1 Realizar en coordinación con la comisión institucional para la igualdad y la no discriminación de la población sexualmente diversa dos acciones que faciliten el cumplimiento del decreto ejecutivo 38999, en aras de garantizar que el ICT sea un espacio libre de discriminación hacia la población LGTBIQ a diciembre 2019. (80% avance físico)	236,000.00	236,000.00	100.0%

Principales logros reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.12.1, para el año 2019 se finalizaron los programas de Capacitación de las competencias y reclutamiento y selección para Jefaturas, Plan de sucesión y Programa de Técnicos y Administrativos, en cuanto al Programa de Sucesión se presentó el informe y se está a la espera de su aprobación, de esta manera se ha logrado un aprovechamiento casi total. Ejecución presupuestal: €36.434.354.62

²⁰ El presupuesto operativo no incluye las partidas Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y Otras prestaciones que sí habían sido consideradas en los reportes del Departamento Financiero.

Respecto a la meta 2.1.12.2, para finalizar este periodo 2019 se logró entregar a cada unidad los resultados de la medición del clima organizacional, para la construcción de los planes de mejora. logrando que se pueda dar inicio con los mismos al inicio del otro año.

Ejecución presupuestal 100% (se tomó en cuenta el último pago a realizar que se hará la otra semana).

En cuanto a la meta 2.1.12.3, Para finalizar este año 2019 se completaron las visitas a las Oficinas Regionales, se trabajaron mensualmente la pizarra y se mandaron los boletines correspondientes.

Esta meta no tiene disponible presupuestal.

Con respecto a la meta 2.1.17.1, para finalizar el año la Comisión de Ética se unió a la ASOICT y realizó una actividad para reforzar valores, con una participación masiva, Ejecución Presupuestal ₡813.600.00

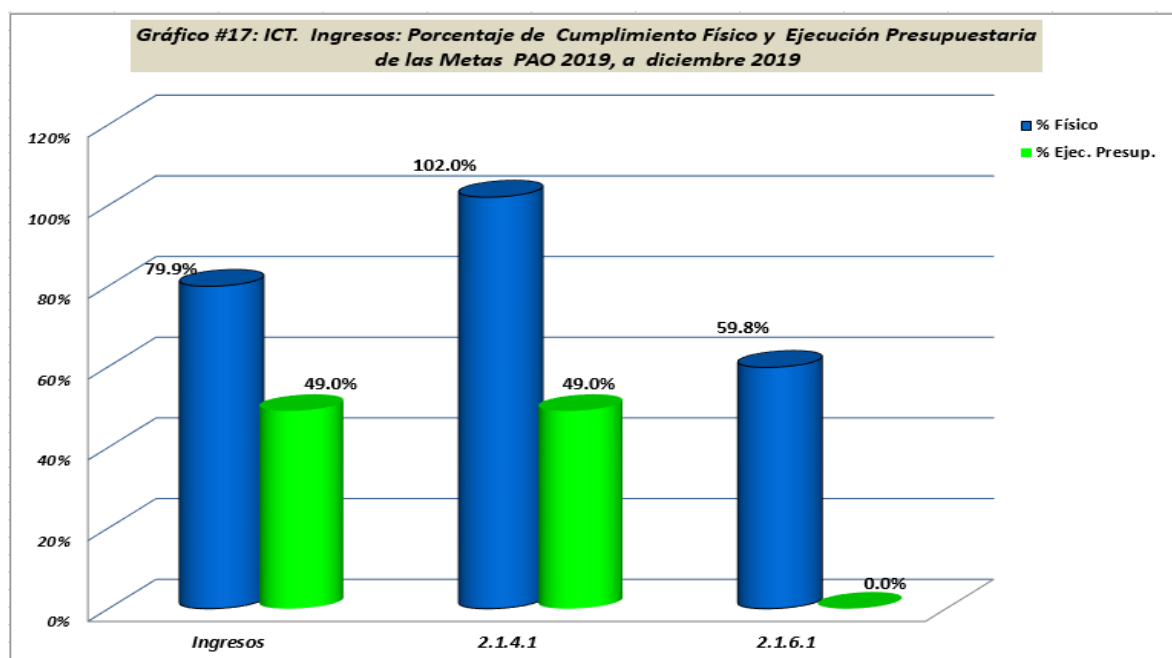
Sobre la meta 2.1.18.1, para terminar el año 2019 se cumplió con las actividades de esta meta programadas por la Comisión.

Ejecución Presupuestal ₡236.000.00

Este Departamento tiene ejecución presupuestaria general sana, con un 98.2%. Además, esta unidad cuenta con partidas que no se utilizan siempre, depende de los requerimientos, como las ayudas a funcionarios, prestaciones legales y otras prestaciones, que se consideran provisiones para cuando se presente la necesidad.

Ingresos:

Esta Unidad formuló dos metas y como se muestra en el Gráfico No.17, se presenta un cumplimiento físico de 69.4%, con una ejecución presupuestaria de 49%:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²¹ de las metas del Proceso de Gestión de Ingresos²²:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Ingresos	8,292,389.00	4,064,066.00	49.0%
2.1.4.1 Recuperar la totalidad de las estimaciones presupuestarias en los ingresos tributarios y no tributarios del periodo, a través de un crecimiento estimado de 5% con respecto a los ingresos percibidos en el periodo 2018. (102% avance físico)	8,292,389.00	4,064,066.00	49.0%
2.1.6.1 Avanzar en los módulos del proyecto SIT-ICT para automatizar los procesos de fiscalización tributaria a diciembre 2019. (59.8% avance físico)	-	-	0.0%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.3.1, al 31 de diciembre 2019 el total de ingresos tributarios es de ₡33.003.396.834.07, que representa un 102% del total presupuestado para un excedente en la recaudación de ₡300.185.774.00. El total proyectado se establece considerando un crecimiento de 5% sobre lo recaudado durante el periodo 2018. La recaudación al 31 de diciembre 2019 incluye las siguientes partidas: Impuesto del 5% A ₡6.444.84, 5% impuesto del 5% B ₡7.588.63, e impuesto \$15 por ₡18.969.93. Respecto a los no tributarios la recaudación es de 88% para un total de ₡3.995.43 de ₡4.563.31 presupuestado, las partidas son: alquileres ₡3.953.07, interés moratorio ₡42.36, otros ingresos ₡211.58. Dentro de la partida de alquileres se incluyen los ingresos generados por el CNCC por ₡3.933.30.

EGRESOS: Sobre los egresos tramitados a la fecha, se han ejecutado ₡4.064.065.67 de ₡8.292.389.00 que incluye las modificaciones a la fecha para un total ejecutado de un 49%.

El Departamento de Ingresos incluye una partida importante para reembolsos tributarios de la cual únicamente se utilizó un 25%; sin embargo, no es posible prescindir de la misma ya que se debe tener suficiente presupuesto para cubrir reintegros tributarios no previstos, otra fue para atender proyecto WEB que no se consolidó en el 2019.

Este Departamento presenta ejecución presupuestaria muy baja, con un 49% y tiene un remanente significativo en la partida de Información por otros medios.

Sobre la meta 2.1.6.1, los requerimientos de los módulos que faltan para completar el SIT-ICT, continúan en poder de Tecnología de la Información.

²¹ No considera remuneraciones.

²² No considera remuneraciones.

Sobre el desarrollo de la aplicación de interface entre el módulo ICTDECLARA WEB y sistema Local de declaraciones, aún continua en la etapa de ajustes debido que en las últimas pruebas hubo problemas a la hora de realizar las cargas de las declaraciones sin ventas de los impuestos 5% "CR" y "OU"

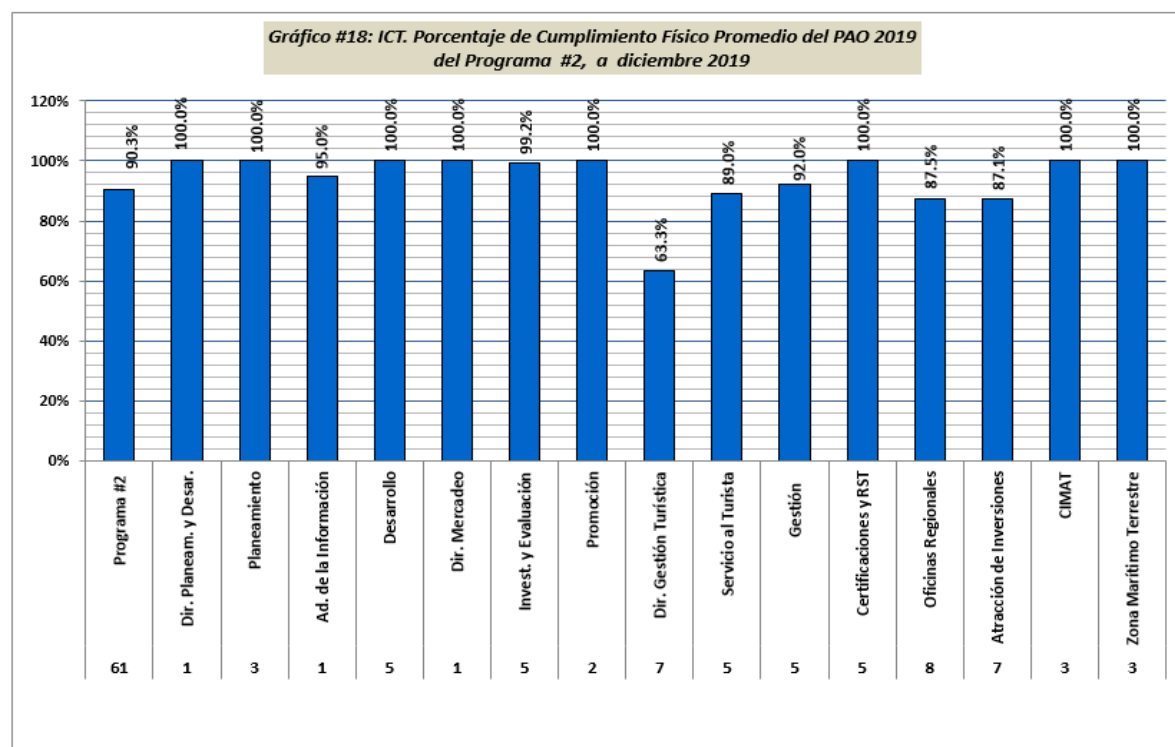
Esta meta no tiene presupuesto asignado.

vi. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las Metas del Programa #2 y sus Unidades:

El Programa #2 se compone de tres Direcciones, un órgano adscrito y parte de la Presidencia Ejecutiva. En el siguiente cuadro se presenta el resumen del avance físico del Programa #2 y sus Unidades. En este programa también están contenidas dos metas de la Presidencia Ejecutiva.

<i>Nombre de la Dirección / Unidad</i>	<i>% de Avance Físico Promedio²³</i>	<i>Nº de metas</i>
Planeamiento y Desarrollo	99.6	13
Mercadeo Turístico	99.5	8
Gestión y Asesoría Turística	87.0	37
CIMAT	100.0	3
TOTAL	92.0	61

En el Gráfico #18 se presentan los porcentajes de avance físico promedio de las 15 Unidades del Programa #2, incluidas las tres Direcciones y la CIMAT. Este Programa alcanzó un porcentaje de avance físico promedio de metas²⁴ de 92%. Por otra parte, de las 15 Unidades del programa N°2, 11 presentaron porcentajes de avance físico promedio de metas igual o superior al porcentaje de avance promedio del instituto y consecuentemente 3 Unidades presentaron porcentajes de avance físico promedio de metas inferior, al porcentaje de avance físico promedio de metas global del ICT (90.7%).



²³Se calcula el promedio con base 100%, pues las metas que exceden el cumplimiento programado se considera como 100%.

²⁴ Total, de metas del programa #2 es de 61 metas.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo:

La Dirección de Planeamiento y Desarrollo cuenta con dos Departamentos y dos Unidades en uno de ellos; en general promedio un cumplimiento físico de metas del 99.6%.

Unidad de Dirección de Planeamiento y Desarrollo

Esta Dirección, como sección presupuestal, cuenta con una única meta y al cierre del semestre registra un avance físico del 100% y usualmente su ejecución se da al final del año, con una ejecución presupuestaria del 45.1%.

Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁵ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Dirección de Planeamiento y Desarrollo	2,611,645.00	1,177,996.00	45.1%
1.1.11.1 Ejecutar una reunión para la discusión y seguimiento del avance del Plan Nacional de Turismo 2017-2021. (100% avance físico)	2,611,645.00	1,177,996.00	45.1%

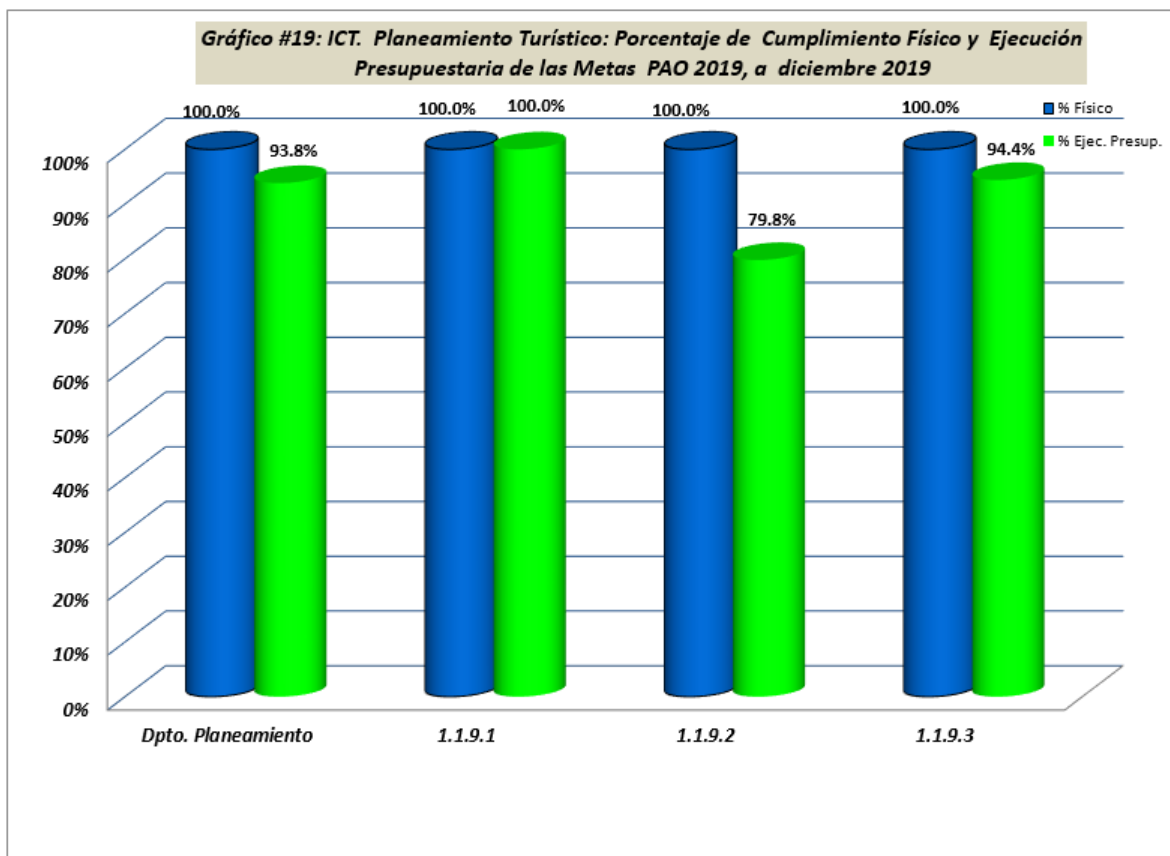
Se efectuó una reunión de seguimiento y discusión de la actualización del plan de turismo con representantes de todas las cámaras empresariales turísticas del país. Esta reunión fue presidida por la señora Ministra y sirvió para ver y analizar la propuesta de plan de turismo para el periodo 2017-2025. Se esperan observaciones y aportes del sector privado para completar la propuesta y elevarla a aprobación en el primer semestre del 2020.

Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria muy baja, con un 45%, a pesar de ser un presupuesto muy bajo. Quedaron remanentes en partidas como Actividades protocolarias y Viáticos dentro del país.

Planeamiento:

Esta Unidad tiene tres metas y según se muestra en el Gráfico No.19, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de la unidad de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 93.8%.

²⁵ No considera remuneraciones.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁶ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Depto. Planeamiento Turístico	19,245,204.00	18,060,665.00	93.8%
1.1.9.1 Revisar al menos tres planes reguladores costeros en la ZMT a diciembre de 2019, que remitan las municipalidades con jurisdicción costera. <i>Nota: Este proceso incluye rectificación y ajuste de planes reguladores vigentes, en lo que corresponde a cartografía y Reglamento de Zonificación.</i> (100% avance físico)	12,191,589.00	12,191,553.00	100.0%
1.1.9.2 Desarrollar cuatro planes de monitoreo turístico en centros de desarrollo (CDT), a diciembre 2019. (100% avance físico)	5,403,615.00	4,311,415.00	79.8%

²⁶ No considera remuneraciones.

1.1.9.3 Elaborar el diseño de dos planes reguladores, incluye integrales, en la zona marítimo terrestre distribuidos en las provincias de Guanacaste, o Puntarenas o limón, a diciembre 2019 <i>Nota: las propuestas serán elaboradas conjuntamente con la municipalidad respectiva y no incluyen la preparación de idas, mapas hidrogeológicos ni cualquiera otra necesidad de información que no sea de planificación turística.</i> (100% avance físico)	1,650,000.00	1,557,697.00	94.4%
--	--------------	--------------	-------

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.9.1, la Meta se da por cumplida a satisfacción. Municipalidades atendidas: Esparza culminó su proceso de rectificación y ajuste del Plan Regulador Tivives publicándolo en la Gaceta. Con Garabito se finalizó la etapa inicial con la aprobación de la Junta Directiva de la Institución en el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Hermosa. Con la Municipalidad de Nandayure se finalizó la etapa inicial con la aprobación de la Junta Directiva de la Institución en el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Islita. Con la Municipalidad de Golfito se estableció una modalidad de trabajo por medio de una pasantía a cuatro funcionarios de la Municipalidad en atención al proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Zancudo, en proceso aún. Con la Municipalidad de Osa se atendió la gestión de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Punta Dominical, está en proceso aún y en espera de una respuesta del Registro Nacional.

En relación a la meta 1.1.9.2, se trabajó conjuntamente en el proceso de Gestión Integral de Destinos en los Centros de Golfito, Puerto Jiménez, estratégicamente se trabajó en un solo documento por estar ambos en el cantón de Golfito, Monteverde y Los Santos. El trabajo realizado bajo la modalidad de talleres generó información para la preparación de los documentos de éstos Centros. Los documentos fueron entregados a los actores del sector turismo y municipalidades como parte del trabajo conjunto. Se mantiene el seguimiento y apoyo en los temas planteados, sobre todo en lo que corresponde al tema de ordenamiento territorial.

En cuanto a la meta 1.1.9.3, los documentos del Plan Regulador de Isla Tortuga y Playa Órganos han sido finalizados a nivel de "Borrador Inicial", se preparó el material de apoyo para el Concejo Municipal del Distrito de Paquera, que será utilizado en el Taller Informativo que establece el procedimiento de formulación de planes reguladores, y que, debe ser convocado por el Concejo Municipal de Paquera, para informar a la ciudadanía de la labor que se está realizando y los alcances de un plan regulador de la Zona Marítimo Terrestre. Una vez realizado el Taller se tomará nota para valorar si proceden hacer ajustes a las propuestas. Por ahora el trabajo se da por finalizado de nuestra parte al contar con ambos documentos elaborados.

El Departamento de Planeamiento Turístico presenta una ejecución presupuestaria relativamente sana, con 93%.

Administración de la Información:

Esta Unidad formuló una meta, donde se presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 95% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 88.4%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁷ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Unidad Administración de la Información	324,652,732.00	286,984,582.00	88.4%
1.1.3.1 Realizar al menos 6 estudios estadísticos o espaciales para cuantificar y caracterizar la demanda nacional e internacional, el destino y las empresas turísticas, a diciembre de 2019. (95% avance físico)	324,652,732.00	286,984,582.00	88.4%

Principales logros reportados por la Unidad:

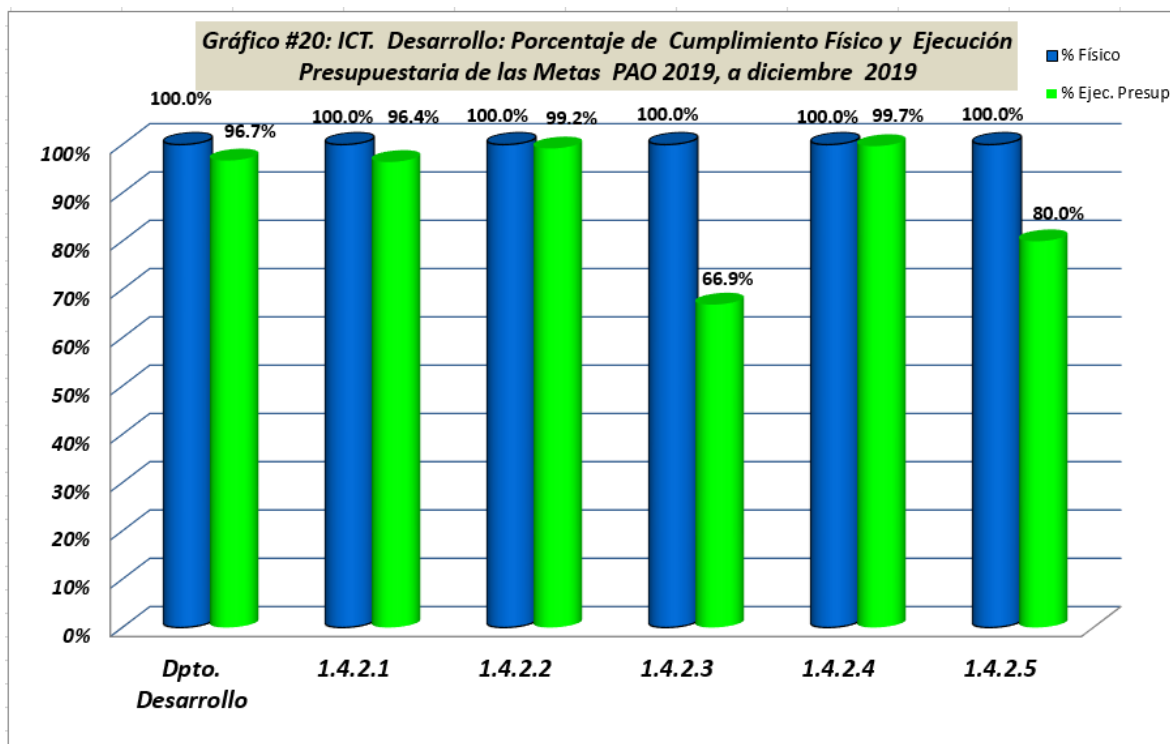
Respecto a la meta 1.1.3.1, el año 2019 fue muy bueno en cuanto a la generación de información estratégica turística, se cumplieron todas las metas en las encuestas (aéreas, marítimas y terrestres), se actualizó la medición del Índice de Progreso Social en 6 centros de desarrollo (permitiendo medir la evolución en el tiempo), se incorporan herramientas de big data y analítica como MABRIAN, se aumentan las muestras en los indicadores de percepción de calidad en el destino en hoteles, restaurantes y parques nacionales por medio de Review Pro. Solamente la herramienta STR no se pudo contratar por problemas de la empresa en la inscripción en SICOP (es extranjera y no pudo completar el proceso en el plazo requerido); sin embargo, la información se retoma en el 2020. La cantidad y calidad en nueva información es el logro más importante de este año, permitiendo disponer de información oportuna para la toma de decisiones en el sector.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria alta, con un 88.4%, pero quedaron remanentes importantes en la partida de Tecnologías de Información (suscripción a plataforma informativa) y servicios de ciencias económicas y sociales.

Desarrollo:

Esta Unidad tiene cinco metas y según se muestra en el Gráfico No.20, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 100% y una ejecución presupuestaria de 96.7%:

²⁷ No considera remuneraciones.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁸ de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Depto. Desarrollo Turístico	458,950,000.00	443,788,151.00	96.7%
1.4.2.1 Fomentar competitividad del destino turístico, mediante el desarrollo de dos programas para el fortalecimiento de la industria turística en diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre del 2019. <i>(Meta vinculada el PND 2019-2022, Programa de gestión integral de destinos turísticos)</i> (100% avance físico)	308,890,000.00	297,765,290.00	96.4%
1.4.2.2 Implementar el Programa de atención a las MIPYMES turísticas en diferentes unidades de planeamiento, a diciembre 2019, conforme al PNDT 2017-2021. (100% avance físico)	37,750,000.00	37,445,681.00	99.2%

²⁸ No considera remuneraciones.

1.4.2.3 Desarrollar un programa de capacitación en Gastronomía costarricense en diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre 2019. (100% avance físico)	1,625,000.00	1,086,500.00	66.9%
1.4.2.4 Ejecutar el programa de Artesanías con Identidad, a diciembre de 2019, de conformidad con el PNDT 2017-2021. (100% avance físico)	96,285,000.00	95,973,960.00	99.7%
1.4.2.5 Apoyar en la ejecución de al menos una ruta o circuitos turístico ejecutada por cámaras o gobiernos locales en las diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre de 2019. (100% avance físico)	14,400,000.00	11,516,720.00	80.0%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.2.1, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Asesoría Cámaras de Tur. de Siquirres y Cahuita en temas: necesidades y conformación. Asesoría en Formulación del Plan Integral final, Programa Gestión Integral Destinos y Asesoría y Seguimiento Implementación planes en Turrialba y Sarapiquí. Formulación Proyecto Convenio ACOT (Asociación Costarricense Operadores de Turismo) para implementación del Programa Gestión Integral.
- Asesoría en Formulación Propuesta Cultural en Programa de Gestión Integral de Destinos.
- Representación a Comisión Interinstitucional de Guayabo.
- Asesoría en Formulación Propuesta Parque Nacional Guayabo desde el Programa Gestión Integral.

I trimestre: Capacitación de un total de 381 personas:

- 1) Servicio Cliente-Enfoque Turístico: San José, Golfito, Puntarenas, San Vito, Poás, Santos y Coronado a 238 personas (139 hombres y 99 mujeres).
- 2) Primeros Auxilios y RCP: Poás y Puerto Jiménez a 29 personas (15 hombres y 14 mujeres).
- 3) Mercadeo Turístico: San Vito, Santos a 60 personas (34 hombres y 26 mujeres).
- 4) Servicio al Cliente-Diseño y Comercialización Producto: Parrita a 25 personas (11hombres y 14 mujeres)
- 5) Relaciones Humanas y Manejo Conflictos: a 29 personas (17hombres y 12 mujeres).

II trimestre se capacitaron a 895 trabajadores de turismo en:

- 1) Cursos a Guías en: Servicio al cliente en Jaco (60 partic.) y en Limón (49 partic.),
- 2) Primeros Auxilios en Bahía Drake (35 partic), Liberia (35 partic), Quepos (35 partic) San José (35 partic.), Poás (25 partic.), Limón (35 partic), La Fortuna (35 partic) y Dota (35 partic).

- 3) Legislación Turística en Limón (35 partic), Quepos (35 partic) La Fortuna (35 partic y Liberia (35 partic).
- 4) Comunicación /trabajo-equipo en Naranjo (60 partic),
- 5) Ética/Manejo de Conflicto en Dota (35 partic) profesional (35).
- 6) Certificaciones/inglés en San José (25 personas),
- 7) Certificaciones en Legislación Turística (50 personas)
- 8) Certificaciones en Historia, ética y elementos turísticos a 30 personas.
- 9) Formulación/Plan de Gestión Integral de Destinos de Los Santos (60 participantes).
- 10) Plan de trabajo con Municipalidad de Orosi (17 participantes),
- 11) Plan de Trabajo para apertura Guayabo (13 partic).
- 12) Plan para señalización de Sarapiquí (16 partic) y Turrialba (35 personas).

III trimestre: Total capacitados 684 personas

- 1) 3 Planes Gestión Integral de Destinos en Los Santos, Golfito y Monteverde.
- 2) Cursos Barismo a: 58 empresarios de Quepos (48 hombres(h), 10 mujeres(m), 75 de Coronado (32 h, 53 m), 24 de Puntarenas (13 h, 11 m), 26 de Liberia (13h y 13m).
- 3) Mixología a 21 de Naranjo (10h, 11m).
- 4) Primeros Auxilios a 19 empresarios de Tortuguero (14 h y 5 m), 32 de Tamarindo (18h,14m), Turrialba 30 (25h,5m), Jacó 17 (12h,5m), Liberia 35 (34h,1m).
- 5) Servicio/cliente Nicoya (18 13h,5m), Liberia (33 h,5 m), Jacó 60 (39h,21m).
- 6) Finanzas sanas e IVA con empresarios Turísticos de Turrialba y Sarapiquí;
- 7) 115 guías certificados en inglés, Legislación y Ética;
- 8) Feria de Turismo de Turrialba y Sarapiquí,
- 9) Feria nacional de Turismo en la que participaron 80 empresarios del todo el país y 56 artesanos y se recibió la visita de 2732 turistas nacionales.
- 10) Capacitación en legislación turística a 33 Guías de turismo de Sarapiquí (33 hombres, 4 mujeres),
- 11) Curso de Primeros Auxilios a 83 guías de Turismo en Sarapiquí (63 hombres y 20 mujeres).

Acciones del IV trimestre:

- 1) Finanzas Sanas (165 MIPYMES) en Golfito (18h-20m), Tamarindo (19h-22m), Puntarenas (18h-25m), Sarchí (25h-18m).
- 2) Elaboración de Marca de Turrialba y Tamarindo.
- 3) Ferias turísticas de Golfito, Tamarindo, Puntarenas, Sarchí. 814 empresarios en: Cifras Numéricas en Turismo (San José, 35 part, 18h-17m);
- 4) Legislación Turística (Tamarindo, Sarapiquí y Puntarenas, 111 part, 70h-41m);
- 5) Servicio al Cliente (Nicoya, Quepos, Osa, Sarapiquí y Aserri, 195 part, 104h-118m);
- 6) Gastronomía y Barismo (Puntarenas, San Vito, Liberia, Tamarindo, Quepos, Liberia, Tamarindo y Cartago 188 part, 92h-96m); Barismo (San Vito, Puntarenas y Quepos 125 part, 75h-50m); Ética y EP (Puntarenas 51 part, 37h-14m); Trabajo en Equipo (Liberia, 30 part, 27h-3m);
- 7) Relaciones Humanas y Manejo de Conflictos (Liberia, 52 part, 48h-4m);
- 8) Primeros Auxilios (Tamarindo, Sarapiquí e ICT, 275 part, 169h-107m);
- 9) Emprendedurismo (San Vito, 15 part, 5h-10m);
- 10) Graduación Guías de Turismo (San José, 50 part, 10h-40m).
- 11) Capacitación a 1471 niños CR aventura

Programa Gestión Integral de Desatinos:

Centros de Desarrollo con Planes originados en el 2018 y en implementación en el 2019: Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba. Se están implementando los planes de los tres Centros.

En Turrialba:

Se han realizado todas las gestiones necesarias para la apertura del parque, se hizo el plan de manejo, permiso del SETENA para construcción de pantallas, construcción de las pantallas, gestiones ante el MOPT y CONAVI para la mejora de la calle, la cual se empezará las obras en el mes de noviembre. Se tiene programado para el mes de noviembre la capacitación de los guías. Se espera lograr la apertura del parque a principios de febrero.

Se formuló ruta cultural y del queso, en el tema de Guayabo se conformó una comisión que está trabajando en el plan para la mejora del producto y experiencia, se está trabajando en el levantamiento museológico para mejorar la experiencia y se tiene programado taller para la formulación de la mejora del producto en el mes de noviembre.

Se concretó la contratación de ACOT para el mejoramiento del producto, comercialización y promoción de la zona, para lo cual se contrataron dos especialistas para la formulación de propuestas.

Se contrató un gestor de turismo para la implementación y seguimiento del plan.

Sarapiquí:

Se formuló un proyecto para el Banco Nacional para gestión de recursos no reembolsables en apoyo a la asociación de desarrollo de la cooperativa de turismo para formular propuesta de servicios no esenciales del Parque Braulio Carrillo sector San Ramón de Sarapiquí.

Se asesoró a la Municipalidad en diseño de proyecto de mejoramiento de servicios en el embarcadero Sarapiquí.

Se efectuó gira para identificación de necesidades de señalización entre ICT-MOPT-Municipalidad y Cámaras.

Tamarindo:

En Tamarindo se formula el proyecto para la construcción de la Caceta de Policías y se sacará a Licitación en el mes de noviembre próximo.

Además, en los tres Centros se ejecutaron las siguientes acciones:

- Levantamiento del catastro cultural con el Ministerio de Cultura, para mejorar productos de cultura, se realizó conjuntamente con comunidades.
- Se concretó la contratación de ACOT para el mejoramiento del producto, comercialización y promoción de la zona, para lo cual se contrataron dos especialistas para la formulación de propuestas.
- Se contrató un gestor de turismo para la implementación y seguimiento del plan.
- Se realizó la feria turística en Turrialba y Sarapiquí y 7 y 8 de noviembre se efectuará en Tamarindo.
- Se realizaron los siguientes talleres de capacitación en: IVA, Mercadeo Digital y Finanzas Sanas.
- Se inició el proceso de asesoramiento a empresas de T.R.-T.R.C. para formalización de la empresa, mejora del producto de T.R.-T.R.C., la calidad en las empresas

turísticas y la obtención de la Declaratoria Turística, en los Centros. También como parte del fortalecimiento de la Gestión Empresarial se impartió capacitaciones en Barismo, Atención al Cliente, Primeros Auxilios y gastronomía tradicional.

- Se invitó a empresarios y cámaras de las tres zonas quienes participaron en la feria nacional de turismo como parte del apoyo en la promoción y comercialización de los productos de los tres Centros.

En cuanto a la meta 1.4.2.2 (MIPYMES), se ejecutaron las siguientes acciones:

I trimestre:

- 1) Asesoría en Calidad a Empresas de Turismo Rural en Varablanca, Grecia y Brasilito para 28 personas, (17 hombres y 11 mujeres).
- 2) Asesoría en Mercadeo Digital y organización de Cámaras Rurales en Coronado. 31 personas (15 hombres y 16 mujeres).
- 3) Capacitación en Turismo Rural, Turismo Rural Comunitario, Producto Turístico y Calidad para 52 personas (27 hombres y 25 mujeres) entre Brasilito, Coronado, San Isidro de Heredia, Tilarán y Sta. Bárbara de Heredia).
- 4) Taller de Gestión de Calidad para 15 personas (9 hombres y 6 mujeres) en Pocora.

II trimestre:

Asesoría y capacitación a 96 empresarios y MIPYMES de diferentes regiones del país: Capacitación y visitas de asesoría en temas de Turismo Rural y Comunitario, Calidad, desarrollo de producto, declaratoria a empresarios de TR, TRC y MIPYMES de Grecia, Santa Eulalia de Atenas, Copey de Dota. Durante el I trimestre se capacitaron 126 personas. Por lo tanto, la cantidad de personas capacitadas durante el periodo es de 222.

III trimestre: Acciones: Total 344 participantes

- 1) Visitas de asesoría y asistencia técnica a MIPYMES en temas de desarrollo de producto y calidad en: Sarapiquí 53 empresarios (11 hombres, 42 mujeres), Grecia (11 empresas), Turrialba (7 empresas), 44 empresarios de Monterrey de San Carlos (27 hombres, 17 mujeres).
- 2) Asesoría al Colegio técnico de Santa Cruz para el desarrollo de producto turístico.
- 3) Capacitación en TR y TRC a 18 empresarios de Cartago, tres Ríos y Desamparados (6 hombres, 12 mujeres),
- 4) Taller de Finanzas Sanas para MIPYMES a 30 empresarios de Valle Central (11 hombres, 19 mujeres),
- 5) Visita de asesoría a 21 emprendedores para reestructuración de producto en Llano Grande (8 hombres 13 mujeres)
- 6) Capacitación sobre el tema de Turismo Rural, técnica de Ventas y mercadeo digital (80 empresas) y en preparación a ferias de turismo (79 empresas). Se está efectuando una encuesta a 345 empresas de TR y TRC para valorar impacto de la actividad.
- 7) Se está iniciando procesos de Cadenas de Valor para la región Caribe.

IV trimestre. Acciones:

- 1) Feria Nacional de Turismo (80 MIPYMES, 7 cámaras).

- 2) 120 MIPYMES capacitados en: Desarrollo producto turístico en Guácimo (13 part, 7h-6m); Puerto Cortés (59 part, 28h-31m); Barva (25 pat, 12h-13m); Guácimo (23pat, 11h-12m)
- 3) Herramientas Digitales/promoción y comercialización a 100 MIPYMES (47 part, 23h-24m),
- 4) Encuentro Iberoamericano de TR y TRC, Costa Rica 2019 (100 part, 51h-49m).
- 5) Análisis Cadenas /Valor de Turismo de Caribe.
- 6) Encuestas a MIPYMES de TR y TRC a nivel nacional para valoración del aporte de la actividad a la industria,
- 7) Asesoría a 17 empresas turísticas en desarrollo de producto en Palmar Norte y Puerto Cortés (3), Pérez Zeledón (3), Cartago (1), Los Santos (2), Upala-Aguas Claras y Rincón de la Vieja (5), San Carlos (4).
- 8) Taller a 184 empresarios sobre Declaratoria Turística y Calidad en Pérez Zeledón (26 part, 12h-14m); Barva (20 pax, 8h-12m); Los Santos (42 part, 27h-15m); Upala (39 part, 16h-23m); Guácimo (33 part, 7h-26m), San Carlos (24pat, 9h-15m).
- 9) 32 MIPYMES en Herramientas en Línea para la promoción/comerc.

Sobre la meta 1.4.2.3 (Programa de Gastronomía):

El programa de Gastronomía costarricense incluye cursos de Barismo, coctelería y Gastronomía costarricense y está programado su desarrollo de mayo a noviembre. Se han capacitado 75 personas en el tema de Barismo. Los eventos realizados son los siguientes: Curso de Barismo en Heredia (25 participantes), San José (25 participantes) y en Bahía Drake (25 participantes).

Se desarrollarán los cursos en octubre a diciembre. Se requirió efectuar una reprogramación por un problema interna del INA.

IV trimestre: Capacitaciones a 313 empresarios en Gastronomía y Barismo: a 188 empresarios en Gastronomía y Barismo en Puntarenas, San Vito, Liberia, Tamarindo, Quepos, Liberia, Tamarindo y Cartago. Se capacitó también en el curso de Barismo a 125 empresarios de San Vito, Puntarenas y Quepos (75hombres y 50 mujeres)

Con respecto a la meta 1.4.2.4 (Programa de Artesanos), acciones desarrolladas:

- 1) Participación en la formulación de la propuesta de sello artesanal.
- 2) Análisis y elaboración de criterio técnico en relación con la Propuesta de Decreto para la creación formal de una Comisión Nacional de Artesanías.
- 3) Se inició la ejecución del Programa Artesanías con identidad para Santa Cruz y Tamarindo y en Los Santos. En los Santos se han efectuado 3 sesiones de capacitación en los que han participado entre 65 y 53 artesanos de la zona y en Santa Cruz de han ejecutado 3 sesiones en las que han participado entre 56 y 44 artesanos. El programa inicio el 4 de junio y se espera concluir el 26 de noviembre del 2019.
- 4) Se efectuó el curso de Servicio al Cliente y trabajo en equipo a Colectivo Artesanal de Sarapiquí (15 participantes). Como apoyo a la comercialización de producto de los colectivos artesanales se ha coordinado y participado en las siguientes ferias para venta de producto artesanal:

- 1-Expotur participaron los 9 colectivos del país (22 partic), 2-Travel Cruice Summit 2019 9 colectivos del país (22 partic), 3-Congreso de Turismo Social 9 colectivos del país (22 partic) 4-Iron Man 2019 CR, 9 Colectivos artesanales (19 artesanos).
- 5) Se continúa ejecutando el programa de Artesanías con Identidad en Los Santos y en Santa Cruz, los cuales finalizarán en el mes de noviembre. A la fecha se han efectuado 6 sesiones de capacitación en Los Santos (Tarrazú) en los que han participado entre 43 y 29 participantes y se han realizado 6 sesiones en Santa Cruz entre los que se han capacitado entre 29 y 37 participantes.
Los talleres finalizan en el mes de noviembre fecha en la que podremos determinar el número final de graduados en el programa en ambos lugares.
- 6) Graduación de 57 artesanos de Los Santos y Santa Cruz en el programa de Artesanías con Identidad en Los Santos 28 artesanos (4hombres y 24mujeres) y Santa Cruz de Guanacaste 29 artesanos (5hombres y 24mujeres, con productos innovadores, con identidad, calidad, catálogos de producto.
- 7) Capacitación a 481 artesanos de los Colectivos Artesanales de cada zona en: Relaciones Humanas y Liderazgo: (108 part, 13h-95m): en Turrialba (1h-10m), Sarapiquí (2h-22m), Liberia (1h-8m), Monteverde (4h-20m), San José (5h-27m); en Introducción al Mercadeo 4P y segmentación: (29 part, 14h-10m) en Sarapiquí (2h-14m) y San José (3h-10m); Introducción al Mercadeo 4P e importancia de la marca: (121pat, 15h-106m); Introducción al Mercadeo 4P e importancia del empaque: (108pat, 12h-96m) en San José (5h-56m), Monteverde (3h-20m) y Turrialba (4h-20m); Artesanía con Identidad en Turrialba (11 part, 2h-9m); Plan de Negocios y Ventas para todos los colectivos conformados en 2019 en San José (104 part, 15h-89m).

Respecto a la meta 1.4.2.5 (Rutas turísticas), actividades realizadas:

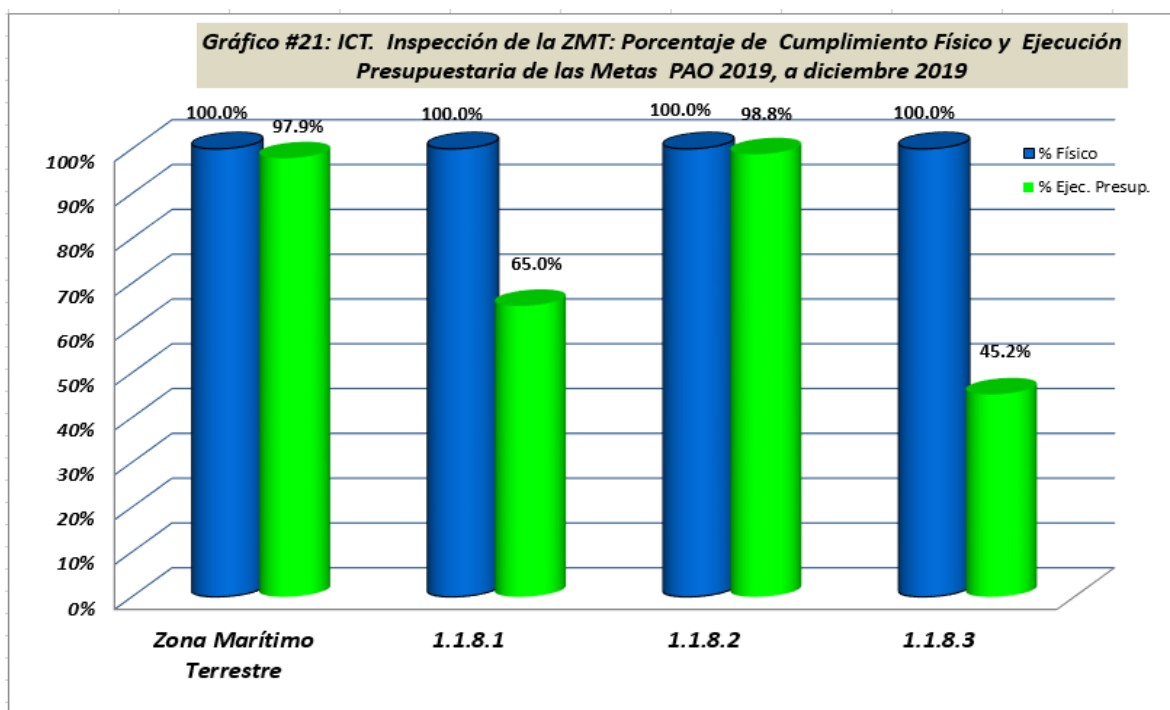
- 1) Elaboración de una propuesta para estudio Base de Diagnóstico de Observación de Aves.
- 2) Elaboración de Cartel de Licitación para la Contratación de Diseño y Ejecución Capacitación de Guías Especializados en Observación de Aves rapaces.
- 3) Acciones de coordinación para la ejecución de 12 cursos de capacitación de guiado avistamiento de aves y 3 de aves rapaces para un total de 15 cursos de capacitación en total.
- 4) Apoyo para la participación institucional en la Feria de Aves de Extremadura, España.
- 5) Se está concluyendo la Formulación de la Ruta de Cultural y del Queso de Turrialba, esto se está trabajando en coordinación con las cámaras de Turismo, las Municipalidades y los empresarios de la zona.
- 6) Se elaboró la propuesta de material promocional para la Ruta de Aves, la presentación de la propuesta.
- 7) Se efectuarán 15 cursos a Guías de Turismo en Observación de aves, el programa de capacitación de Guías de julio a noviembre.
- 8) Se elaboró el Circuito de la Cultura Rural para Turrialba. Se capacitaron 195 guías (195 hombres y 34 mujeres) de Guácimo, Pococí, Guápiles, Coto Brus, Los Santos, Santa Rosa, Rincón de la Vieja, Bagaces, Sarapiquí, y Caribe Sur.
- 9) Además de Ruta formulada, se dio Capacitación a 172 Guías en Avistamiento de Aves en Golfito 19 (12hombres y 7mujeres); Puerto Jiménez 29 (25hombres y 4mujeres);

Rincón de Osa 29 (25hombres y 4mujeres); Costa Ballena 28(19hombres y 9mujeres); Tortuguero 20 (16hombres y 4mujeres); Bijagua 28 (20hombres y 8mujeres) y Bahía Drake 19 (15hombres y 4mujeres).

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria general sana, con un 96.7%; es decir, se utilizaron los recursos de acuerdo a lo programado, incluyendo los que se le aumentaron durante el año. Solamente quedaron algunos remanentes en las partidas de Servicios de Gestión y apoyo, Actividades de Capacitación y Viáticos dentro del país.

Zona Marítimo Terrestre:

Esta Unidad tiene tres metas y según se observa en el Gráfico No.21, presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 97.9%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁹ de la meta de esta Unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁰ de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Zona Marítimo Terrestre	25,514,007.00	24,980,055.00	97.9%
1.1.8.1 Resolver técnicamente el 100 % de las solicitudes de expedientes de	200,000.00	129,910.00	65.0%

²⁹ No considera remuneraciones.

³⁰ No considera remuneraciones.

concesión remitidos por las municipalidades y resolver el 100% los trámites de la valoración técnica de los planos constructivos de la ZMT, a diciembre 2019. (100% avance físico)			
1.1.8.2 Realizar al menos 5 informes de valoración de la ZMT en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón, a diciembre 2019. (100% avance físico)	25,014,007.00	24,714,545.00	98.8%
1.1.8.3 Atender el 100% de las denuncias recibidas por la ciudadanía o detectadas en el ejercicio de las funciones, a diciembre 2019. (100% avance físico)	300,000.00	135,600.00	45.2%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.8.1, esta es contra demanda y el avance reportado corresponde a la atención de los trámites de revisión que se han atendido al III trimestre, de manera que la Meta se atendió según lo programado. Se han atendido 182 gestiones de expedientes ingresados, relacionados con trámites de concesión remitidos por las Municipalidades con injerencia en ZMT. Lo anterior corresponde al 100% de los expedientes recibidos.

En cuanto a la meta 1.1.8.2, Mediante oficio DPD-ZMT 1059-2019, se hace entrega a la Dirección, de Resultado Procedimiento 07: Inspección en la ZMT; Hallazgos en la ZMT 2019, correspondiente a los 5 Informes:

1. DPD-ZMT 883-2019. Informe de Hallazgos 1-2019, sector La Cruz.
2. DPD-ZMT 935-2019. Informe de Hallazgos 2-2019, sector Santa Cruz.
3. DPD-ZMT 1038-2019. Informe de Hallazgos 3-2019, sector Puntarenas e Islas del Golfo.
4. DPD-ZMT-1045-2019 Informe de Hallazgos 4-2019, sector Pacífico Central.
5. DPD-ZMT-1067-2019 Informe de Hallazgos 5-2019, sector Cóbano, Puntarenas.

Cumpléndose así con la meta.

En relación con la meta 1.1.8.3, esta se gestiona según "demanda". Se encuentran en proceso de atención el 100% de las denuncias recibidas. Se encuentran a la espera de las aclaraciones municipales solicitadas, para comunicar a los denunciantes.

Esta unidad presenta una ejecución general alta, aunque sus recursos se ejecutaron hasta el final del año.

Las acciones de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo programadas en el Plan Nacional de Desarrollo se muestran en el cumplimiento de la meta 1.4.2.1 (Competitividad del destino turístico).

Dirección de Mercadeo.

Esta Dirección cuenta con 8 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 99.5%. A continuación, se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

Dirección de Mercadeo:

La Dirección de Mercadeo tiene una meta, la cual presenta un porcentaje promedio de avance físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 87.5%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³¹ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dirección Mercadeo	336,840,959.00	294,572,783.00	87.5%
1.3.1.1 Realizar al menos 20 reuniones de la dirección con las jefaturas de Mercadeo para facilitar la coordinación, dirección y seguimiento de temas estratégicos, administrativos y de logística de mercadeo, a diciembre 2019 (100% avance físico)	336,840,959.00	294,572,783.00	87.5%

Principales logros reportados por la Unidad:

Sobre la meta 1.3.1.1, se han realizado 19 reuniones de la Dirección con las Jefaturas Mercadeo y se ha brindado apoyo en procesos de tipo administrativo, envíos de material y otros.

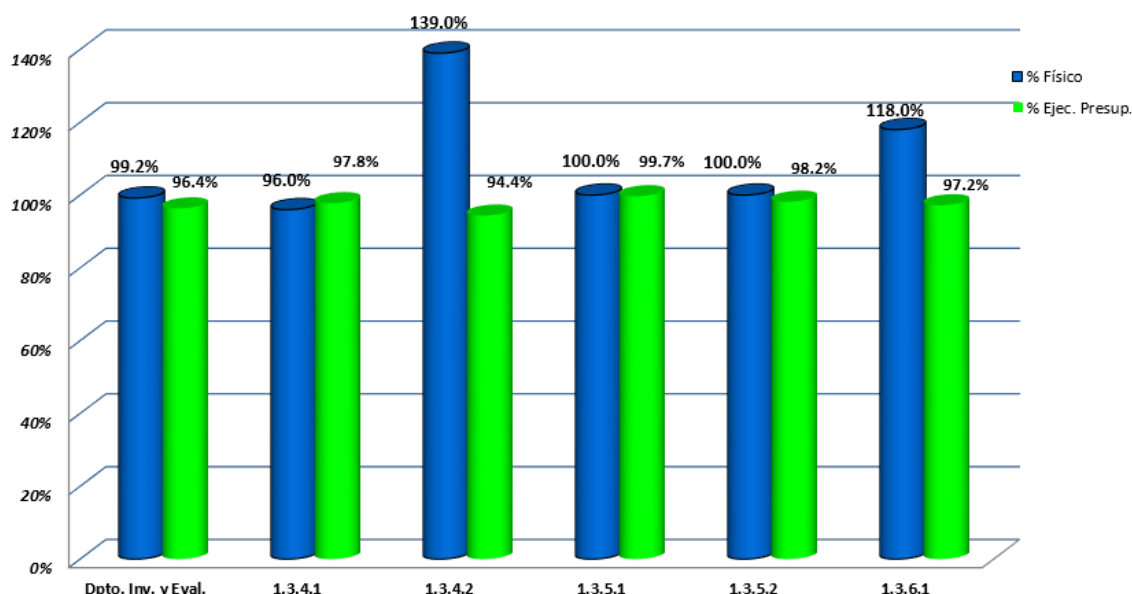
Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria alta, con un 87.5%, aunque quedaron importantes remanentes en partidas como transporte al exterior y transporte de bienes, que se ejecuta con base en demanda.

Investigación y Evaluación:

El cumplimiento físico promedio de las cuatro metas de esta Unidad fue de 99.2% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 96.4%. En el siguiente Gráfico No.22 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Dirección.

³¹ No considera remuneraciones.

Gráfico #22: ICT. Investigación y Evaluación: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2019, a diciembre 2019



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³² de las metas de esta Unidad.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total. Investigación y Evaluación	7,557,108,606.00	7,281,789,754.00	96.4%
1.3.4.1 Realizar 17 proyectos publicitarios en mercados de interés, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino diferenciado, a diciembre 2019. <i>(Meta vinculada al PND 2019-2022, Programa de crecimiento turístico)</i> (96% avance físico).	2,928,840,327.00	2,864,017,946.00	97.8%
1.3.4.2 Realizar 40 acciones de mercadeo para incentivar el turismo internacional y/o turismo interno, a diciembre 2019. <i>(Meta vinculada al PND 2019-2022,</i>	2,837,884,756.00	2,678,457,447.00	94.4%

³² No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total. Investigación y Evaluación	7,557,108,606.00	7,281,789,754.00	96.4%
<i>Programa de crecimiento turístico</i> (139% avance físico)			
1.3.5.1 Realizar 1 investigación nacional para medir hábitos vacacionales, a diciembre de 2019. (100% avance físico)	13,390,756.00	13,350,000.00	99.7%
1.3.5.2 Realizar 4 investigaciones de mercado para conocer el comportamiento de los principales mercados Internacionales a diciembre 2019. (Luis Madrigal) (100% avance físico)	264,376,767.00	259,610,466.00	98.2%
1.3.6.1 Realizar 22 acciones para promocionar al país como un destino apto para la industria de reuniones en segmentos prioritarios, a diciembre 2019. (Meta vinculada al PND 2019-2022, Estrategia de turismo de reuniones) (118% avance físico)	9,119,396,800.00	8,865,905,478.00	97.2%

Principales logros reportados por la Unidad:³³

Respecto a la meta 1.3.4.1, 17 proyectos publicitarios en mercados de interés, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica: **Cumplimiento general 96%**

1. Pauta de campaña publicitaria dirigida a mercado de Estados Unidos y Canadá: Cumplimiento IV trimestre 100%.
Se lanza la campaña Only the Essentials para los mercados de USA y Canadá, se realizan activaciones a nivel de publicidad como Buses en NYC, Dallas y Chicago. Se rotula la estación de Chicago completa más 4 trenes. Se realizó una activación en la ciudad de NYC experiencial y se contó con la presencia del señor presidente. Tenemos vallas publicitarias electrónicas en NYC, y Toronto así como Taxi toppers en Toronto también. Se mantiene la publicidad digital a nivel de los medios que se manejan específicos y redes sociales, así como buscadores y OTA's.
2. 12 acciones estratégicas con agencia de publicidad en Estados Unidos para mercados de Estados Unidos, Canadá, Europa y/o Latinoamérica:

³³Por las limitaciones de espacio en el Sistema de Planificación (SPLAF) la unidad amplía el análisis de resultados mediante correo electrónico remitido el 20 de diciembre de 2019, oficio SM-247-2019.

Cumplimiento IV trimestre 100%.

Se han estado realizando las acciones correspondientes a seguimiento, contratación manejo de medios, reportes, pagos etc. Todo de acuerdo a lo estipulado.

3. Campaña publicitaria para desarrollar plan de medios en mercado de Europa:

Cumplimiento IV trimestre 100%.

Plan de medios (para Europa) presentado por la Agencia, para análisis. Pauta digital con imagen genérica de Costa Rica en lo que se produce material para Europa para unificar "Only the Essentials". La campaña se presentó a la agencia de Europa y fue aceptada con algunas sugerencias para la mejora. Se realizan las respectivas traducciones y se lanza al mercado europeo pauta genérica mientras están completadas las frases en los diferentes idiomas. El cambio de imagen está para realizarse en febrero.

4. 1 acción capacitación, regulación y promoción de Costa Rica como destino de turismo de bienestar. Cumplimiento IV trimestre 100%.

En el 1 trimestre se terminó de concretar la contratación de la empresa asesora en turismo de bienestar, la misma que fue notificada y se está a la espera de la garantía de cumplimiento y de iniciar labores.

Durante el 2° trimestre se emitió la orden de inicio para la empresa RLA y además se gestionó un apoyo del ICT a la Asociación de Wellness Costa Rica. Adicionalmente se ha recibido una propuesta de Arenal Cámara de turismo para ejecutar acciones varias durante el 2019.

En el 3° trimestre: se realizan dos giras de inspección por parte del Asesor principal de la contratación RLA con el fin de que conozca de primera mano la oferta turística de CR específicamente en bienestar, luego de estas giras se espera un diagnóstico inicial. Durante la última gira, se organiza reunión con algunos empresarios. Se tramita participación mediante presencia de Marca en la Semana Termatalia, con el fin de seguir teniendo presencia de marca en este segmento. Se gestiona el apoyo para octubre termal, y se está en ejecución, en agosto se realiza una capacitación de termalismo y spa en Fortuna.

En el 4° trimestre se termina las inspecciones y se realiza un informe de las mismas. Además, se concreta una reunión para presentar los informes a las jefaturas. Se realiza 3 diferentes encuestas para spas, hoteles y TTOO con respecto a bienestar. Se apoya el proyecto Octubre termal de la Arenal Cámara de comercio y turismo.

5. Campaña publicitaria para desarrollar plan de medios en mercado de México:

Cumplimiento IV trimestre 25%.

Se dispone del concepto creativo ya aprobado para el mercado de México. Se realizaron los focus Groups y se espera dar inicio a la producción en el año 2020.

6. 1 acción para apoyar posicionamiento de Costa Rica como destino de avistamiento de aves: Cumplimiento IV trimestre 100%.

Durante el 1° trimestre se participó en la primera feria internacional de aviturismo en España, durante esta feria se realizó una entrevista al Gerente de la ruta de aves por parte de la Cadena TV española. Además, se realizó un comunicado de prensa que tuvo un impacto muy positivo en los medios nacionales. Se apoyó el segundo conteo de Aves de Tortuguero y además se trabajó en el apoyo a dos eventos relacionados con aviturismo.

En el 2° trimestre se asistió a la segunda feria aprobada, Doñana 2019, en Sevilla. En dicha feria se realizó una presentación de la Ruta Nacional de aves, y se realizaron presentaciones de un cuento y actividades familiares, además se participó en un foro sobre aviturismo en Cachí.

En el 3° trimestre se participa en la última feria del año en este segmento: Birdfair 2019, en Ruthland, Inglaterra la cual se considera es la más grande del mundo. Por otro lado, se apoyó el Congreso Neotropical de Ornitología. Se apoya el Congreso internacional Neotrópico de ornitología.

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria sana de 97.8%, de acuerdo a lo programado.

En cuanto a la meta 1.3.4.2, 40 acciones de mercadeo para incentivar el turismo internacional y/o interno.

Cumplimiento general de 139%.

1. 6 acciones estratégicas a realizar con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica para mercado interno y otros: Cumplimiento IV trimestre 217%.
 - 1) Campaña de Seguridad en medios regionales.
 - 2) Al aire campaña Seguridad.
 - 3) Producción y al aire Campaña prevención ahogados.
 - 4) En proceso creación App de Seguridad.
 - 5) En proceso de contratación pauta y refrescamiento Campaña VAT.
 - 6) En proceso de producción Campaña Limón.
 - 7) En proceso App de Seguridad.
 - 8) 8. Convenio Mio Cimar - ICT
 - 9) 9. Publicidad en el aeropuerto Juan Santamaría.
 - 10) 10. Actualización material promocional.
 - 11) 11. Se continua con la generación de Contenido tanto en video como en fotografía.
 - 12) 12 Campaña de mantenimiento de vallas de carretera para prevención de ahogados y seguridad.
 - 13) 13. Participación con carroza en el Festival de la Luz.
2. Apoyo del patrocinio y publicidad de 8 actividades en las regiones del país para promover zonas en temporada baja:
Cumplimiento IV trimestre 150%.
 - 1) Patrocinio Exposición Jimenez Deredia (esferas).
 - 2) Patrocinio Festival Nacional de las Artes.
 - 3) Contratación La Nación para promoción de eventos culturales, deportivos, turísticos.
 - 4) Contratación La República para promoción de eventos culturales, deportivos, turísticos.
 - 5) Contratación La Extra para promoción de eventos culturales, deportivos, turísticos.
 - 6) Contratación de Costa Rican Fashion Week.
 - 7) Contratación publicidad feria de turismo Turrialba.

- 8) Contratación publicidad feria 25 de Julio, Nicoya.
 - 9) Contratación publicidad concierto Jale al Puerto, Puntarenas.
 - 10) Presencia de Marca y Participación Publicitaria en MTB Experiencia.
 - 11) Publicidad feria nacional vamos a turistar rural-pequeñas- medianas empresas.
 - 12) Publicidad La Ruta de los Conquistadores.
3. 4 acciones de carácter publicitario y/o patrocinio actividades con proyección internacional: Cumplimiento IV trimestre 133%.
- 1) Patrocinio del Mundial de Pesca (28 abril al 3 mayo) en la Marina Pez Vela, Quepos.
 - 2) EXPOTUR (9 y 10 mayo) en el Centro de Nacional de Congresos y Convenciones.
 - 3) Ironman (21 al 23 junio) en playas del Coco, Guanacaste.
 - 4) Publicidad en medios de la FCCA, de enero al mayo 2019 en el marco de la Conferencia en América Central 2019
 - 5) Panamericano de Atletismo (19 al 21 de julio 2019) en Estadio Nacional San José.
 - 6) Conferencia P3 que se ejecutara del 4 al 6 de setiembre.
 - 7) 1° Cumbre Mundial de Rafting 2019. A la fecha se están ejecutando acción de publicidad del evento y se tiene programado del 7 al 9 de octubre (conferencia) y del 10 al 12 de octubre competencia de rescate.
 - 8) Ultratrail 2019. Se ejecutó del 20 al 30 de noviembre, competencia en montaña (trail) saliendo de Manuel Antonio y finalizando en Limón.
4. 7 acciones de carácter publicitario y/o patrocinio actividades de cámaras y asociaciones para comercialización de Costa Rica como destino. Cumplimiento IV trimestre 143%.
- 1) Publicidad FUTUROPA.
 - 2) Publicidad feria de turismo Turrialba.
 - 3) Presencia de Marca y Participación Publicitaria en Arenal Cámara de Turismo y Comercio (ACTC) e iniciativa Octubre Termal.
 - 4) Publicidad feria 25 de Julio, Nicoya.
 - 5) Publicidad en la Octava edición del Encuentro Nacional de Operadores de Turismo.
 - 6) Publicidad Campeonato Nacional de Triatlón en Golfito
 - 7) Publicidad desfile de boyeros.
 - 8) Publicidad Feria Hecho Aquí.
 - 9) Publicidad sepamos ser libres.
 - 10) Publicidad Proyecto Isla San Lucas
5. Producción y/o adaptación y/o compra de 5 tipos de material promocional: Cumplimiento IV trimestre 120%.
- 1) Se compraron las vallas de ICT.
 - 2) Se compraron las plumas de ICT.
 - 3) Actualización del material promocional.
 - 4) Re-impresión de 120 mil mapas

- 5) Re impresión de 115 500 despleables de información general en 5 idiomas.
- 6) Re impresión de 142 500 folletos de Parques Nacionales en 5 idiomas
6. Contratación de empresa traductora de textos:
Cumplimiento IV trimestre 25%.
La licitación que se venía realizando se declaró infructuosa al tener un problema con las empresas participantes. En estos momentos se está a la espera para iniciar un nuevo proceso licitatorio. A la fecha se cuenta con los términos de referencia. Se realizó una segunda licitación, desafortunadamente se declaró infructuosa. Se espera poder contar con una empresa para el primer cuatrimestre del año 2020.
7. 2 acciones que contribuyan al incremento de visitas al Web. Avance III trimestre: Acción cumplida 100%.
Se cuenta con una empresa contratada que presta el servicio de optimización e indexación del portal Web.
8. Contratación de una empresa que brinde el servicio de hospedaje y mantenimiento de Web. Acción cumplida 100%.
A la fecha tanto el servicio de hospedaje como el de mantenimiento cuentan con una empresa contratada para tales efectos.
9. Contratación del dominio de la Web.
Acción cumplida 100%:
Se tiene contratado el dominio del Portal Web, así como el dominio de la sección MICE www.costaricapuremeetings.com
10. 1 acción publicitaria y/o atención para la atracción del segmento de cruceros: Acción cumplida 100%.
Conferencia de la FCCA, 22 de mayo del 2019.
11. 1 acción publicitaria para apoyar esfuerzos de turismo social: Acción cumplida 100%.
Congreso de Turismo Social.
12. 1 Campaña de comunicación para dar a conocer programas de sostenibilidad turística. Cumplimiento IV trimestre 50%
Se generó un video testimonial para el CST 2 para proyectar durante la conferencia P3. Adicionalmente se trabajó en un video explicativo sobre la transición del CST al CST 2.0.

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria sana de 94.4%, de acuerdo a lo programado.

Sobre la meta 1.3.5.1, 1 investigación nacional para medir hábitos vacacionales.

Cumplimiento general 100%

Se concluyeron las etapas de: contratación de la empresa, actualización de instrumentos de medición, generar instrumentos en dispositivos móviles de captura de datos, reclutamiento y capacitación de personal, prueba piloto, se finalizó en su totalidad el trabajo de campo en el GAMSJ con un total de 2000 hogares entrevistados, posterior procesamiento de datos, limpieza de las bases de datos para finalizar con reporte final, bases de datos limpias y presentación oral de resultados.

En esta meta la unidad ha utilizado casi el 100% de los recursos, porque se realizó el estudio.

En cuanto a la meta 1.3.5.2, 5 investigaciones para conocer comportamiento de los principales mercados internacionales. **Cumplimiento general de 100%.**

Se concluyeron todas las etapas de: contratación de la empresa que realiza el estudio ACTUALIZACION DE PESOS Y PONDERACIONES DE LAS DIMENSIONES DE LAS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE CR, creación de instrumento de medición, traducción de instrumento a inglés y francés, generar instrumentos en dispositivos móviles de captura de datos, reclutamiento y capacitación de personal, prueba piloto, se finalizó trabajo de campo en aeropuertos dirigido a 6 mercados internacionales, así como el procesamiento de las bases de datos correspondientes, presentación digital y oral de informe final. Por otro lado, se termina en su totalidad el proyecto de los grupos focales en Canadá-Estados Unidos y México y se adjudicaron los grupos focales en dichos mercados, se inició la etapa de reclutamiento de participantes, así como la generación de guías de reclutamiento y entrevistas. Se concluye el trabajo de campo de la investigación "Americans as international travelers" de la serie Travel Styles que permite estimar el tamaño de los mejores prospectos de los EE.UU., así como su caracterización e inclusión de preguntas propietario nuevas que permitirán ver elementos en común entre los mejores prospectos "bp" y los entrevistados en el estudio de imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino turístico, realizado en el 2018.

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria sana de 98.2%, de acuerdo a lo programado, dado que se realizaron todos los estudios.

Respecto a la meta 1.3.6.1, 22 acciones para promocionar al país como destino para industria de reuniones en segmentos prioritarios. **Cumplimiento general 118%**

1. Una campaña publicitaria en turismo de reuniones en mercados prioritarios para este segmento (Latinoamérica, Estados Unidos, Canadá u otros):

Cumplimiento IV trimestre 100%

Se han realizado contrataciones de medios con la agencia MMGY y Publimark, para continuar con el seguimiento de la campaña publicitaria, la cual se está pautando en los mercados de USA y Canadá, así como Latinoamérica. Se lanza la campaña Only the Essentials para mercado MICE, se realizan activaciones en IMEX Las Vegas con Co-working PODs y presencia de marca en el Hosted buyer lounge referente a carbono neutral. Adicional; se pusieron estaciones de trabajo alrededor del salón de compradores, las cuales tuvieron una gran aceptación y todo ligado con posteos y menciones en Redes sociales, tanto las nuestras como las del evento. Se mantiene la pauta en medios digitales y redes sociales.

2. Contratación de Plan Estratégico asesoría MICE CONSULTING.

Cumplimiento al IV trimestre 100%

Se han realizado 6 reuniones en el país con los asesores, se han recibido 4 entregables. Se finalizó contrato el 05 de diciembre de 2019.

3. 3 eventos nacionales para sector privado sobre industria de reuniones.

Cumplimiento IV trimestre 100%

- 1) Congreso Nacional de Turismo de Reuniones, realizado en el Centro de Convenciones de Costa Rica el día 29 de junio de 2019.
 - 2) City Nation Place, realizado en Texas Tech University, los días 2 - 3 de setiembre de 2019.
 - 3) Taller de Ventas para el sector privado 15 de noviembre en Guancaste.
 - 4) SITE DAY evento de capacitación con el sector privado.
4. 3 acciones de publicidad eventos internacionales de la industria de reuniones.
Cumplimiento IV trimestre 133%
- 1) Se ha realizado 1 acción en el marco del evento SMU con compradores especializados del medio Northstar.
 - 2) FIEXPO
 - 3) Imex Frankfurt
 - 4) Imex Las Vegas
5. 3 actividades en el programa de embajadores. Cumplimiento IV trimestre 133%
- 1) Desayuno de Embajadores en Mayo 2019.
 - 2) Desayuno de Embajadores Octubre 2019.
 - 3) Desayuno de Embajadores Diciembre 2019.
 - 4) Gala de embajadores, reconocimiento.
6. 2 viajes de atención de medios de prensa especializados en este segmento.
Cumplimiento IV trimestre 100%
- En el mes de junio se realizó una visita de periodistas especializados en el marco de la feria LAMITE.
- En el mes de setiembre se tuvo una visita técnica de comunicación para la cobertura de WMF edición Sustentable en Costa Rica.
7. 5 acciones conjuntas con el Buró de Convenciones.
Cumplimiento IV trimestre 120%
- 1) Se ha realizado en conjunto con el CRCVB una capacitación para el sector privado con la empresa CVENT
 - 2) Una capacitación para los propietarios de empresas en MICE.
 - 3) Desayuno Informativo certificación MPI con asociados del Bureau y sector privado en general.
 - 4) Proceso de captación de nuevos leads para el país, proceso de búsqueda de generación de negocio.
 - 5) Taller de Biding Book, como prepararse para la gestión y promoción del destino.
 - 6) Visitas de inspección a nuevos clientes para explicar el proceso de congresos en el país.
8. Producción de material promocional TR (Embajadores).
Cumplimiento IV trimestre 100%
- Se cuenta con el video de embajadores para nivel nacional y los testimoniales.
9. Producción material promocional turismo de reuniones.
Cumplimiento IV trimestre 40%

Se ha elaborado listado de posibles materiales a desarrollar, unificación de información. Con el fin de ir de la mano con las políticas institucionales de cero papeles, se han buscado otras formas informativas y más amigables con el ambiente. Se tiene una lista de materiales que se producirán de forma conjunta con el Bureau en acciones conjuntas (producción de reconocimientos, llaves mayas, lapiceros, pines, mancuernillas, etc).

10. Compra de souvenirs para turismo de reuniones.

Cumplimiento IV trimestre 100%

Se ha realizado una investigación de productos en el mercadeo, se procedió a filtrar las opciones y validar con los asesores. Se busca realizar souvenirs que funcionen y sean atractivos al usuario final. Se tiene una contratación con el Bureau (compra llaves mayas, lapiceros, pines, mancuernillas, llaveros y bolsos).

11. Patrocinio para captación del evento FIE expo 2023-2025.

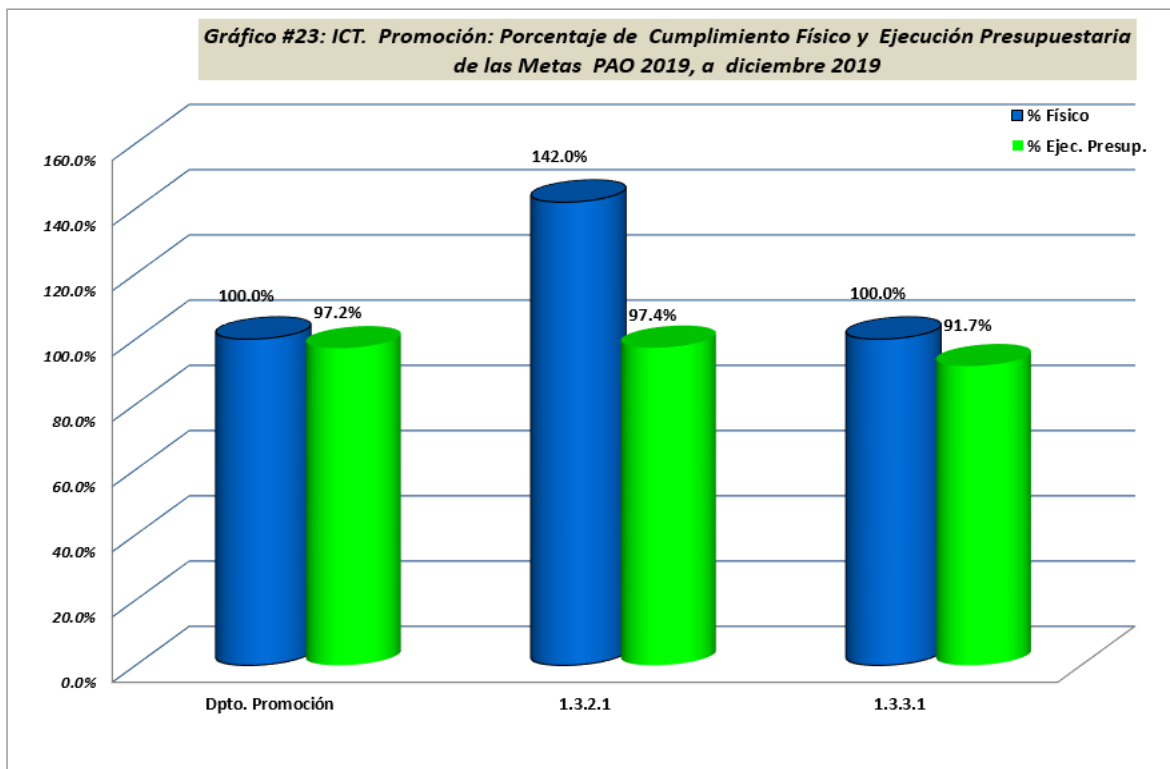
Cumplimiento IV trimestre 100%

- 1) Se ha realizado el análisis de la propuesta y requerimientos del evento.
- 2) Se han revisado las anotaciones recibidas por el Asesoría Legal.
- 3) Se realizó un convenio con el CRCVB el mismo se presentó a JD, una nueva revisión de los términos entre la organización y la Asesoría Legal.
- 4) Cierre de negociaciones con FIE expo PARA 2023-2025 realizando los desembolsos hasta el año 2022.

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria sana de 97%, de acuerdo a lo programado, dado que se realizaron todos los estudios.

 Promoción:

El cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 97.2%. El porcentaje de Promoción reportado por cada meta se muestra en el Gráfico No.23.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁴ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Promoción	9,119,396,800.00	8,865,905,478.00	97.2%
1.3.2.1 Realizar 504 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, a diciembre 2019. <i>(Meta vinculada el PND 2019-2022, Programa de crecimiento turístico)</i> (142% avance físico)	8,858,762,509.00	8,626,780,997.00	97.4%
1.3.3.1 Realizar 22 acciones de mercadeo en el mercado nacional, a diciembre 2019. <i>(Meta vinculada el PND 2019-2022, Programa de crecimiento turístico)</i> (100% avance físico)	260,634,291.00	239,124,481.00	91.7%

³⁴ No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:³⁵

Respecto a la meta 1.3.2.1, 504 acciones de mercadeo en los mercados internacionales:

Cumplimiento general de un 142%.

1. Atención 60 periodistas de Estados Unidos y Canadá con giras por el país:
Avance III trimestre 65%
 - 1) ESNE El Estados Unidos,
 - 2) Paddling Magazine Estados Unidos,
 - 3) Westjet Canadá,
 - 4) Corus Radio Canadá,
 - 5) OC Register Estados Unidos,
 - 6) Univisión Estados Unidos.
 - 7) Baxter Media/Travel Courier/ Canadian Travel Press Canadá,
 - 8) Fodor's Estados Unidos,
 - 9) Oyster.com Estados Unidos,
 - 10) Family Traveller Estados Unidos,
 - 11) Foxnews.com / Forbes Estados Unidos,
 - 12) ForbesLife Estados Unidos,
 - 13) Travelweek Canadá,
 - 14) TravelAge West and Northstar Meetings Group Estados Unidos,
 - 15) Destinations by JAXFAX Estados Unidos,
 - 16) Cruise Travel Magazine and Leisure Travel Group Estados Unidos,
 - 17) Insider Travel Report Estados Unidos,
 - 18) Wheel the world Estados Unidos,
 - 19) Men's Journal Estados Unidos,
 - 20) Big Life Magazine Estados Unidos,
 - 21) Canadian Traveller Canadá,
 - 22) Just Luxe Estados Unidos,
 - 23) Forbes, Well + Away Estados Unidos,
 - 24) SHEFinds Estados Unidos.
 - 25) KRISTEN GILL MEDIA, INC Estados Unidos,
 - 26) Hemispheres Estados Unidos,
 - 27) Telemundo Estados Unidos,
 - 28) Agencia Internacional de Noticias EFE Estados Unidos,
 - 29) Delta Sky Magazine Estados Unidos,
 - 30) Men s Journal Estados Unidos,
 - 31) Matador Network Estados Unidos,
 - 32) WestJet Magazine Estados Unidos,
 - 33) Toronto Sun Canada,
 - 34) Cruise & Travel Life style Canada. Detalle: 20 Blogs, 1 periódico, 1 Radio, 9 revistas, 3 TV.

³⁵ Por las limitaciones de espacio del sistema SPLAF, la unidad amplía el análisis de resultados mediante oficio SM-247-2019 y correo electrónico remitido el 20 de diciembre de 2019.

- 35) Paddler Life,
- 36) Trip Savvy,
- 37) Le Devoir,
- 38) Ottawa Life Magazine,
- 39) Bay Street Bull / other assignments possible,
- 40) Travel Courier,
- 41) werAddicted,
- 42) Freelance,
- 43) West of the City,
- 44) Canadian World Traveller,
- 45) Ottawa Life Magazine,
- 46) Le Journal de Montreal,
- 47) Traveling Mom,
- 48) Creators Syndicate. Detalle: 31 Blogs, 2 periódico, 1 Radio, 11 revistas, 3 TV.

Valor estimado de publicity (gestión de publicidad no pagada) \$ 4 291 823

AGENTES 49

- 49) DUVINE CYCLING & ADVENTURE CO,
- 50) AMERICAN COUNCIL FOR INTERNATIONAL,
- 51) AMERICAN COUNCIL FOR INTERNATIONAL,
- 52) BETTY MACLEAN TRAVEL,
- 53) SHIPS & TRIPS TRAVEL,
- 54) UNITRAVCO,
- 55) TRAVEL PULSE CANADA INC,
- 56) GOWAY TRAVEL,
- 57) RIPCENTRAL.CA,
- 58) Goway (1),
- 59) Goway (2),
- 60) Goway (3),
- 61) Goway (4),
- 62) Goway (5),
- 63) Goway (6),
- 64) RCETravel.com, USA.
- 65) The mouse and more Travel Agency

- 2. Atención de 276 periodistas y/o agentes de viaje y/o mayoristas de Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés para exponer al país en publicidad no pagada: Cumplimiento IV III trimestre: 117%

Periodistas:

- 1- KURIER TAGEZEITUNG Austria, 2- OÖN Oberösterreichischen Nachrichten Austria, 3- ÖAMTC Austria, 4- Taylor Morris Inglaterra, 5- Flying Media Alemania, 6- Comerse al mundo España, 7- Hessischer Rundfunk TV (ADR) Alemania, 8- Food and Wine México, 9- Trekking Alemania, 10- Alexia Booker Inglaterra, 11- Road To Wild España, 12- We Travel The World Alemania, 13- Mandarin Cuatro TV España, 14- Oxígeno España, 15- Avantages Francia, 16. Lonely Planet.fr Francia, 17. Les Boomeuses.com Francia, 18. "Wevomag.com /La Semaine de l'île de France" Francia, 19. Forbes.fr/ Plumevoyage.fr

Francia, 20. L'Express Francia, 21. SIMACORP Francia, 22. BA High Life Inglaterra, 23. GQ, monthly magazine Italia, 24. I Viaggi di Repubblica Italia, 25. Conde Nast Traveller España, 26. Twister Uruguay, 27. Argentinísima Satelital Argentina, 28. Lonely Planet Argentina, 29. De Viajes Fórmula México, 30. Caribbean News Latinoamérica, 31. Turismo Cuatro Chile, 32. IKIM Viagem Brasil, 33. TV SBT Brasil, 34. Petit Fute Francia, 35. VOYAGER ICI & AILLEURS Francia, 36. Super Food Francia, 37. Simple Things Francia, 38. Ouest France Francia, 39. A Croix Francia, 40. Nat Geo Francia, 41. creading GmbH / Uberding Alemania, 42. PetersTravel.de Alemania, 43. Freelancer, PACs Verlag GmbH Alemania, 44. Freelancer Alemania, 45. Lafer Alemania, 46. Catch52 Inglaterra, 47. Steffi Daydreamer Inglaterra, 48. The Travel Project Inglaterra, 49. Tun Shin Chang Inglaterra, 50. Reishonger Holanda, 51. Midi Libre Francia, 52. Mochileros TV España, 53. PERIODISTA GRUPO RCS Italia, 54. Lisa Kolster (Instagram, Youtube, Facebook & Twitter) Holanda, 55. Discoveries Of Inglaterra, 56. Mochileros TV España, 57. National Geographic Wild channel Inglaterra, 58. Volaris México, 59. Aves y Naturaleza España, 60. Surf Session Francia, 61. House & Garden Inglaterra, 62. Journey Glimpse Suiza, 63. Taylor Morris Inglaterra, 64. Studio Freek TV Holanda, 65. Novo Luxo Brasil, 66. Nelidabarbeito.blogspot.com Argentina, 67. Deutsche Welle Alemania, 68. Ambiente y Medio TV Pública Argentina, 69. Red de Prensa Turística de Perú Perú, 70. Latin Clima Latinoamérica, 71. TERRA INCOGNITA DOCS España, 72. "Schweizer Illustrierte y VIP Melanie Weniger" Suiza, 73. Alex Vizeo Francia, 74. De Viajes España, 75. Cosmopolitane Inglaterra, 76. Blanca Suarez, 77. Nat Geo Kids, 78. Paddler, 79. Oxígeno, 80. CANOE KAYAK MAGAZINE, 81. GOURMETS CERODOSBE, 82. CONDE NAST TRAVELER, 83. ABC, 84. El Rincón de Carlos, 85. EXPANSIÓN, 86. Agenttravel, 87. El Mundo Deportivo, 88. Radio Nova, 89. Daily Mail, 90. L'echo touristique, 91. FOX Sports, 92. Twister, 93. Plus Magazine, 94. Frau im Lebem, 95. Wienerin, 96. Reisen mit Sinnen, 97. Revista IDEAT, 98. SAVEURS, 99. Telegraaf VRIJ – NL, 100. L'Officiel – NL, 101. Lonely Planet – NL, 102. Marie Claire – BE, 103. Feeling – BE, 104. Viajar Pelado, 105. The London Economic, 106. Reach (Daily Mirror), 107. Daily Star, 108. Daily Express, 109. Red Online, 110. Diario ARA, 111. 3 op Reis" (3OR), 112. Telegraph, 113. Tarifa (feed) de Travel The Life, 114. Duyos.

Detalle: 27 blogs, 1 guía, 7 periódicos, 59 revistas, 19 TV, 1 radio

Valor estimado de publicidad no pagada (Publicity) \$9.161,174

Agentes: 115. Not Just Travel Alemania, 116. NATEVA TRAVEL Alemania, 117. Reiseagentur Wimsheim Alemania, 118. Amerigo Francia, 119. Selectour bleu voyages Francia, 120. Terres D'aventure Francia, 121. Havas Voyages Francia, 122. Amplitudes Francia, 123. Marco Vasco Francia, 124. Contactus Reps Peru, 125. Casablanca Peru, 126. ADSMundo (Grupo Andina del Sud) Chile, 127. Tourmundial (Grupo El Corte Ingles) Chile, 128. Repse (TTOO de Travel Security) Chile, 129. Panamericana Turismo Chile, 130. Falabella Chile, 131. CARASSALE Argentina, 132. FREEWAY Argentina, 133. OLA Argentina, 134. LATAM AIRLINES LATAM, 135. DUAOC España, 136. Tour Mundial España, 137. Karisma Tours España, 138. TUI Spain España, 139. Dimensiones Club España, 140. Viajes Kuoni España, 141. Travelhouse, Product manager Suiza, 142. Four Communications UK, 143. Hayes & Jarvis UK, 144. THG Holidays UK, 145. Responsable Travel UK, 146. KE Adventure UK, 147. Walks Worldwide UK, 148. Colletts Collections UK, 149. Altiplano Francia, 150. Explorer Fernreisen GmbH Alemania, 151. a&e erlebnis:reisen GmbH Alemania, 152. Kluges Reisen Alemania, 153. Reisebüro am

Kölner Tor Alemania, 154. Island4more GmbH Alemania, 155 SKR Reisen GmbH Alemania, 156. FTI Touristik AG Alemania, 157. DER Touristik AG Alemania, 158. Action Travel Argentina, 159. Be the World Argentina, 160. TTS Viajes Argentina, 161. Petrabax Argentina, 162. Freeway Argentina, 163. Julia Tours Argentina, 164. Bielka Rep. SRL Argentina, 165. Better Places Holanda, 166. Birding Breaks Holanda, 167. FOX Holanda, 168. Koning Aap Holanda, 169 NRV Holanda, 170. Outsight Travel Holanda, 171. Tenzing Travel Holanda, 172.Travelnauts Holanda, 173. TUI Holanda, 174.Viatges Tuareg, España, 175.Itsasur Viajes España, 176.Dimensiones Club Viajes España, 177. Viajes IKEA España, 178. BIDON5 (ARAWAK VIAJES, S.A.) España, 179. Viajes Beduin España, 180. AKAROA Viajes España, 181. Halcón Viajes España, 182. Viajes Azul Marino España, 183. Altiplano Francia, 184. Explorator Francia, 185. La Balaguère Francia, 186. Les Ateliers du Voyage Francia, 187. Maison des Voyages Francia, 188. Monde Authentique Francia, 189. Nomade Aventure Francia, 190. Jetset Voyages Francia, 191. Fun & Fly Francia, 192. FVW Alemania, 193. Aventoura Alemania, 194. Berge und Meer Alemania, 195. Diamir Erlebnisreisen Alemania, 196. FTI Alemania, 197. Karawane Alemania, 198. Papaya Tours Alemania, 199. vTours Alemania, 200. e-kolumbus Alemania, 201. Hajo Siewers Jet Tours Alemania, 202. Ruck Zuck Urlaub GbR Alemania, 203. Vivamundo Reisen Alemania, 204. Studiosus Alemania, 205. TUI Spain España, 206. TUAREG España, 207. VIVA TOURS España, 208. TOURMUNDIAL / CORTE INGLÉS España, 209. MG TOURS España, 210. DUAOC España, 211. DIMENSIONES CLUB España, 212. CLUB MARCO POLO España, 213. EXIT TOURS España, 214. LUXOTUR España, 215. Avila Reizen Holanda, 216. Birding Breaks Holanda, 217. BT Tours Holanda, 218. Executive Travel Services Holanda, 219. FOX Holanda, 220. Koning Aap Holanda, 221. Mooi Vakanties Holanda, 222. Sawadee Reizen Holanda, 223. Tenzing Travel Holanda, 224. Travel Trend Holanda, 225. Travelnauts Holanda, 226. Reismedia Holanda, 227. TUI Belgium, 228. Untamed Travelling Holanda, 229. WRC Reizen Holanda, 230. Exodus Inglaterra, 231. Abercrombie & Kent Inglaterra, 232. Intrepid Inglaterra, 233. Last Minute Inglaterra, 234. Artisal Nicaragua, 235. Asian Paciic España, 236. Aurelia Tours Alemania, 237. "Best Holiday Alemania, 238."BEST HOLIDAY powered by Amondo" Alemania, 239. Boomerang Reisen Alemania, 240. BOUTIQUE Travel Alemania, 241 BYe Travel Holanda, 242. Capricorn Incentives Holanda, 243. Conqueror Travel Club Holanda, 244. "Contemporary Art of Travel di Davide Guglielmi" Holanda, 245. Cook.Reise.Punkt. Alemania, 246. Cream Events and Travel Alemania, 247. "CWT Finland Oy/ CWT Kaleva Travel" Alemania, 248. Dnata B2B (Travel 2 / Gold Medal) Inglaterra, 249. DasuViagens Colombia, 250. DER Deutsches Reisebüro Alemania, 251. "DER Touristik Suisse AG / Department Kuoni Northamerica & Caribbean" Alemania, 252. ENRICO TRAVEL Italia, 253. ERALIOS Francia, 254. ERAMER Viajes España, 255. Esperanza Tours Alemania, 256. FRAN Viajes España, 257. "FREEDOM PERSONAL TRAVEL ADVISORS" Inglaterra, 258. FUN TRAVEL AGENCY Alemania, 259. Glamour Tour Operator Italia, 260. Grupo Viajes Azcay (DaSuaviagens) Colombia, 261. Haberl Tours Alemania, 262. HOBBO REIZEN Belgica, 263. JBC Holanda, 264. Karisma tours España, 265. Kiwaka Travel España, 266. KONRAD TRAVEL Italia, 267. Krantas Travel Italia, 268. Kuoni Switzerland/ DER Touristik Suisse Suiza, 269. Latina Tours Alemania, 270. MONUMENT TRAVEL Francia, 271. Mooi Vakanties Holanda, 272. MOT MOT Inglaterra, 273. NATURTREK España, 274. NEO MAR Inglaterra, 275. Not Just Travel Inglaterra, 276. OLEXTUR Inglaterra, 277. Once in a Lifetime Dinamarca, 278. PAC GROUP tour operator

Rusia, 279. Pan Express Travel/Ahoy Holidays/Ahoy Cruises Inglaterra, 280. PARALELA 45 TURISM Coanda, 281. PARFUMS DU MONDE Francia, 282. PLANQUARAT Reisenberauyng GmbH Alemania, 283. Railtour suisse Suiza, 284. Reef and Rain Forest Alemania, 285. Reisewelt Alemania, 286. Ruefa Alemania, 287. Select LATIN AMERICA Inglaterra, 288. SC DAL TRAVEL SRL Dinamarca, 289 SKR Reisen GmbH Alemania, 290. Steam Evasion Francia, 291. Sundara Grandes Viajes España, 292. TARUK International Alemania, 293. The Wilderness Society by TR SRL Ecuador, 294. Thorne Travel Inglaterra, 295. TL Reisen Suiza, 296. Travel Counsellor Inglaterra, 297. Travel Counsellors Holanda, 298. "TUI Reisecenter Hamburger, Meile" Holanda, 299. UCPA Sports Planete Francia, 300. VIATGES VIA NOMADA SL España, 301. VIAGGIGIOVANI.IT Italia, 302. VIAJES CULTURALES SECHAT España, 303. Viajes Travel Makers España, 304. Viatges Bussney SL España, 305. Viatges Pachus España, 306. Viatges Traveljess si España, 307. VIP Tour X Travel Alemania, 308. Willmott Associates Inglaterra, 309. Your Travel/The Travel Club Holanda, 310. Nuevo Mundo México, 311. Viaje de Tu Boda México, 312. Tour Mundi México, 313 Colección Turística México, 314. Agencia de Viajes Lopez México, 315. Viajes Turísticos Marisela México, 316. Valdovinos Tours México, 317. Jumeirah Travel México, 318. Tourmundial España, 319. Nautalia España, 320. Nautalia España, 321. Politours España, 322. Viva Tours España, 323. TUI España, 324. RAIFFEISEN TRAVEL Y GEO TRAVEL (Austria).

3. 3 tipos de Acciones estratégicas de RRPP mensuales EEUU-Canadá:

Acción cumplida 100%

Se continuó con el desarrollo de acciones de RRPP en EE.UU. y Canadá con la Agencia Nancy J. Friedman (NJF).

*Gestión y Comunicados de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación): 144 artículos generados a agosto 2019. 5 comunicados de prensa: Costa Rica nuevo cliente de NJF, Costa Rica nuevo cliente de VoX, Costa Rica co-patrocinador de casa Wanderluxxe, FCCA, Only Essencial campaing. Publicity estimado de enero - agosto 2019 de: \$16.290.698,03.

9 Pitchings: Turtle experience, Mother's Day, Wellness Day, Earth Day, Decarbonization Plan, CR Ultimate Family Adventure Destination, Rural Tourism, Labor Day y Whale Whatching.

* Monitoreo y acompañamiento: Monitoreo: 160 monitoreos diarios y acompañamiento permanente de voceros.

* Acciones varias de RP (apoyo de RP a otras áreas: Ferias, pitching con medios de comunicación en los Estados Unidos y Canadá, POV's). Por ejemplo, New York Times Travel Show: activación con carreta de café entregando muestras de café costarricense a influenciadores y periodistas durante el día del trade. Sundance Film Festival: co patrocinator de la decoración de la casa Wanderluxxe con invitados VIP, se entregaron regalos de productos costarricenses, se ofreció una degustación de chocolate y un coctel VIP con el chef embajador de Esencial Santiago Fernández. Rachel Ray Show: Se hizo una activación en Rachel Ray Show en donde se regaló un viaje a CR para los ganadores de un concurso durante el programa en un segmento de 4 minutos, con presencia en redes sociales del show: <https://www.rachaelrayshow.com/articles/2-couples-compete-in-a-treasure-hunt-to-win-week-long-trip-to-costa-rica>. Media Tour en Chicago, Acompañamiento en

Sea Trade, ATTA Elevate. Participación en Organic Spa, Skift y Lanzamiento de la campaña en los Estados Unidos.

4. 12 proyectos especiales de RRPP en EEUU-Canadá: Acción cumplida 150%

15 Proyectos especiales:

- 1) NYT Travel Show: activación con carreta de café entregando muestras de café costarricense a influenciadores y periodistas durante el día de la industria (trade).
- 2) Sundance Film Festival: co-patrocinador de la decoración de la casa Wanderluxxe con invitados VIP.
- 3) Rachel Ray: Se hizo una activación en Rachel Ray Show en donde se regaló un viaje a CR para los ganadores de un concurso durante el programa en un segmento de 4 minutos, con presencia en redes sociales del show.
- 4) SeaTrade: La agencia de relaciones públicas hizo el acompañamiento a los representantes de ICT en el Sea Trade 2019, que se llevó a cabo en Miami, la ejecutiva apoyó en la estrategia de manejo de crisis al respecto de la visita de los padres de los jóvenes fallecidos en el accidente de rafting en Quepos, el año pasado.
- 5) Media Tour Chicago: Se realizó un media tour en la ciudad de Chicago sobre el tema culinario, se realizaron un total de 9 entrevistas con medios como NY Times, Orbitz, Chicago Tribune. Se tuvo como experto al chef Santiago Fernández, embajador de Marca País y propietario de restaurante Silvestre.
- 6) ATTA Elevate: Se asistió con un patrocinio al evento ATTA Elevate dirigido al nicho de aventura en la ciudad de NY, en donde CR tuvo presencia de marca y una mesa de información, así como entrevistas uno a uno con periodistas e influenciadores del nicho.
7. Media Tour NY: Se realizó un media tour en la ciudad de NY en el marco del lanzamiento de la nueva campaña Only The Essentials sobre el tema de CR como destino turístico se realizaron un total de 9 entrevistas con medios como TripSavvy, BBC Travel, CBS News, Condé Nast Traveler, Travel + Leisure, NYT, Travel Pulse, Fathom Away y AFAR.
8. Skift: se patrocinó el coctel inaugural del evento, además la Ministra tuvo participación en un panel sobre turismo.
9. Only The Essentials: Se coordinó la participación del Señor Presidente, así como de la Ministra en la activación del 25 de septiembre en NY en el marco del lanzamiento de la nueva campaña del ICT.
10. Media Tour Canadá: Se realizó un media tour en las ciudades de Vancouver, Montreal y Toronto sobre el tema de aventura, se tuvo como experto al señor Rafael Gallo, Presidente honorario de ATTA y dueño de Ríos Tropicales, experto en rafting.
11. Media Tour LA: Se realizó un media tour en la ciudad de Los Ángeles sobre el nicho de Wellness, se tuvo como experto a la señora Andrea Turicios, experta en el tema.
12. Organic Spa: ICT patrocinó el evento de Organic Spa Media Event, la agencia realizó la coordinación para la presencia por medio de un booth de

CR, se entregaron productos costarricenses a los participante y se ofrecieron exfoliantes con cacao costarricense, realizados por una experta.

13. Coctel para medios en Montreal: en el marco de la Feria International Tourism and Travel Show, en donde se tuvo la presencia de cerca de 20 medios de comunicación.

14. Passport DC: en apoyo a la Embajada de Costa Rica en Washington se coordinó la producción y entrega de 2.000 bolsas reutilizables de tela para los participantes y también se coordinó la participación de una pintacaritas para la actividad.

15. Travel Massive: Se llevó a cabo en el marco del lanzamiento, consistió en un coctel para medios de comunicación asociados a Travel Massive y de nivel Tier 1, en donde se realizó Networking. Se les dio una bolsa de regalo y se les hizo una presentación de la nueva campaña, además se tuvo la participación de un artesano pintando los colochos de la carreta en sombrillas y sombreros que después fueron rifados entre los asistentes.

16. Trade Proyect: a la agencia se le contrató un proyecto especial para trabajar el trade, actualmente están desarrollando una investigación sobre CR, además participaron del Evento de Destlta Vacacions representando a CR.

17. Redes Sociales: ICT contrató el servicio de redes sociales para el manejo de perfiles para los medios de comunicación.

18. International Coffee Day: Se tuvieron tres carritos decorados como la carreta típica en Union Squared Park, en donde se repartieron más de 1.000 muestras de café costarricense en el marco de la celebración del Día Mundial del Café, se le daba información al público sobre la cultura del café costarricense.

Adicionalmente se llevó a cabo el primer road show de Proimagen, en los cuales el ICT aporta una parte para su realización; se realizó en las ciudades de Seattle, Portland, San José, Sacramento, San Diego y Los Ángeles, Chicago, Orlando, Dallas, Texas, Guadalajara, CDMX y Monterrey, Buenos Aires, con la participación de más de 1250 agentes de viajes y 57 empresarios turísticos.

5. 3 tipos de acciones estratégicas mensuales con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa: Cumplimiento IV trimestre 167%

Se realizaron al menos 3 tipos de acciones mensuales estratégicas de RP en Europa.

ALEMANIA:

Gestión con prensa y monitoreo:

- ❖ Cantidad de notas de prensa enviadas: 11.
- ❖ Cantidad de newsletter enviadas: 11.
- ❖ Consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 423.
- ❖ Cantidad de contactos con prensa mediante base de datos/envío de información: 24,000.
- ❖ Monitoreo especial: 10.

Acciones varias de RP:

Cantidad de contacto trade: Fv e-learning (aproximadamente 1500 alcanzados), contenido editorial 3 páginas, en TRVL counter, circulación 20.000 copias.

Feria ITB (citas y participantes en la rueda de prensa = 100 contactos, plataforma mytricc (1150 contactos), envío de newsletter a la base de datos 6000.1

Fam trip, 8 participantes = 28758.

Solicitudes de información del trade: 281.

Acompañamiento:

Ferias en las que CR ha participado: 4

CMT Stuttgart, Reisen Hamburgo,

F.RE.E Munich e ITB Berlín.

Eventos de industria (trade): 2.

AVA por publicaciones realizadas en Alemania acumulado a Agosto 2019: 11,075,659.40 euros.

SUIZA:

Gestión con prensa y monitoreo:

- ❖ Cantidad de notas de prensa enviadas: 11.
- ❖ Cantidad de newsletter enviadas: 11.
- ❖ Consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 181.
- ❖ Cantidad de contactos con prensa mediante base de datos/envío de información: 800.

Solicitudes de información del trade: 26.

Monitoreo especial: 10

Acciones varias de RP:

Cantidad de contacto trade: 17,719 agentes.

Acompañamiento:

Ferias en las que CR ha participado: FESPO; TTW-Zurich, Suiza.

AVA acumulado por publicaciones realizadas en Suiza: 7,246,762.26 EUR.

ESPAÑA:

Gestión con prensa y monitoreo:

- Cantidad de notas de prensa enviadas: 23.
- Cantidad de newsletter enviadas: 13.
- Consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 182 se incluyen entrevistas, solicitudes de información, reuniones y envío de imágenes.

Monitoreo especial: 9

Acciones varias de RP:

Cantidad de contacto trade: 10,144

Solicitudes de información del trade: 128 contactos seguimiento de propuestas y posibles campañas cooperativas.

Contacto con prensa: 14,000 periodistas.

Eventos de industria (trade): 7.

Acompañamiento:

Ferias en las que Costa Rica ha participado: FITUR.

AVA acumulado por publicaciones realizadas en España: 5,105,583 euros.

FRANCIA:

Gestión con prensa y monitoreo:

- Cantidad de notas de prensa enviadas: 10.
- Cantidad de newsletter enviadas: 17.
- Consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 251 entrevistas, solicitudes de información, imágenes.
- Contacto con prensa: 18,843 periodistas.

Monitoreo especial: 4.

Acciones varias de RP:

Cantidad de contacto trade: 57,724 agentes

Solicitudes de información del trade: 112 solicitudes seguimiento de propuestas.

Eventos de industria (trade): 6 OffShore film festival, 1 Reunión anual de ADONET y almuerzo Guanacaste con la COTAL.

Acompañamiento:

Ferias en las que Costa Rica ha participado: Destination Nature, IFTM 2019 y Grand Bivouac

AVA acumulado por publicaciones realizadas en Francia: 6,104,982.00 euros.

REINO UNIDO:

Gestión con prensa y monitoreo:

- Cantidad de notas de prensa enviadas: 7.
- Consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 280 entrevistas, solicitudes de información, imágenes.

Acciones varias de RP:

Cantidad de contacto trade y solicitudes: 154.

Acompañamiento:

Ferias en la que han participado: ELA junio 2019, Eden Project Summer, Bird Fair y WTM.

AVA por publicaciones realizadas en RU: 5,061,005.00 euros.

HOLANDA:

Gestión con prensa y monitoreo:

- Cantidad de notas de prensa enviadas: 10.
- Consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 17.
- Cantidad de newsletter enviadas: 4

Acciones varias de RP:

Cantidad de consultas realizadas por medios: 40.

Cantidad de contacto trade y solicitudes: 51.

Eventos trade atendidos: 1 KLM 100 years.

Ferias atendidas: 1.

AVA por publicaciones realizadas en RU: 6,862,932.00 euros.

vii. ITALIA:

Cantidad de comunicados de prensa: 1 sobre TTG Rimini.

6. 20 Proyectos especiales por mercado y soporte de proyectos con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa. Cumplimiento IV trimestre 755%

ALEMANIA:

Proyectos especiales en ejecución 36 con marcas: Secret Escapes, Globetrotter y Urlaubsguru. Samsonite, Trendraider, Salomón, OOH con Ströer, FFH radio-Harmony radio, Focus Zeit, Merian, TRVL y Suplemento Zeit "Wohin Reisen", Webinars con experto de CR y Elearning FVW, OOH tranvía en 3 ciudades alemanas Frankfurt, Stuttgart, Colonia y Hamburgo.

Proyectos Guanacaste: Ecos suplemento de 8 pags, Focus campaña mediática, Connoisseur Circle campaña mediática, Stern- GEO-Brigitte, Marco Polo y Reisen Exclusive.

SUIZA:

Proyectos especiales en ejecución con medios de comunicación 7: learning FVW, Bucketlist, Imagine, Travel Audience, OOH tranvía en Zurich.

Proyectos especiales en ejecución con marcas comerciales: 4.

Proyectos Guanacaste: 3.

ESPAÑA:

Proyectos especiales en ejecución o realizados a la fecha 25: 11 Hosteltur, MeetIn, Elearning, Juan Duyos, Oxígeno, Periódico de Cataluña, Grupo Hearst, Conde Nast y Conde Nast- Guanacaste, OOH durante Fitur, Agenttravel, Muy Interesante, Grupo Zeta, Webinars, OOH.

Proyectos Guanacaste: HOLA fotogalería, Webinars, Conde Nast Traveller mapa Guanacaste, Grupo Hearst-revista de viajes Guanacaste, Hola y Hola.com.

FRANCIA:

Proyectos especiales en ejecución o realizados a la fecha 34: L'Atelier des Chefs, I Trekking, Feminin Bio, Sport Style, Elle.Fr, Petit Futé, Trace TV, Monde Authentique. Aufeminin (influencers), Yonder, Voyager ici & Ailleurs, NOVA radio, Empreinte, Guia Verde Michelin y Street Marketing vehiculos electricos. Désirs de voyages, Colaboracion con el bloguero Alex Vizeo, A/R Magazine, Nova, Yonder.fr, Carrera femenina La Parisienne, Aufeminin.

Proyectos Guanacaste: Offshore film festival, Surf Session, Suplemento Guanacaste Echo Touristique y Oui Magazine.

REINO UNIDO:

Proyectos realizados y en ejecución 24: Eden Project 1, Taylor Morris, preparación para Bird Fair, Participación en ELA, Participación en ATTA Summit, Eden Project Summer Festival, Caribtours, Explore, Mail & Metro, Digital y cines. Proyectos Guanacaste: Funway, Lotus-Dial a flight TV- Sunday Times. Inclusión de media página sobre Guanacaste en un folleto de Dial A Flight y Lotus.

HOLANDA:

Proyectos realizados y en ejecución 15: preparación de proyecto TV y reservaciones online con Cheap tickets, 100 aniversario de KLM preparación de participación, Freeks Wilde Wereld, Caribbean Latin Fair, Amsterdam Wine Festival, OOH tranvía en 3 ciudades holandesas: Amsterdam, Rotterdam y La Haya.

Proyectos Guanacaste: 3 Media: press release Trade: FAM trip.

ITALIA:

Proyecto especial feria TTG Rimini Italia 2019.

7. 43 planes promocionales de campañas o apoyos cooperativos, con socios mayoristas o líneas aéreas, programación plurianual. Cumplimiento IV trimestre 79%

- 1) Costco Travel/USA
- 2) Goway/USA
- 3) Sunwing Travel Group/Canadá
- 4) Brittish Airways/UK
- 5) Cox & Kings/UK
- 6) Lufthansa/Alemania
- 7) Dertouristik/Alemania
- 8) Studiosus/Alemania
- 9) CATAI/España
- 10) MTCH/Suiza
- 11) Baumeler Reisen/Suiza
- 12) KLM/Países Bajos
- 13) New Age/Brasil.
- 14) Avoris Group/España
- 15) Iberia LAE / España
- 16) Air Transat/Transat Tours /Canadá
- 17) Avila Reizen/Países Bajos
- 18) Tour 2000 América Latina/Italia
- 19) Dorado Latin Tours/Suiza
- 20) Kras/Países Bajos
- 21) TUI España
- 22) MCCM Master Cruises/Suiza
- 23) KLM/Holanda (adenda)
- 24) Condor/Alemania
- 25) Volaris Costa Rica para México
- 26) Air Canada/Air Canada Vacations, Canadá
- 27) Julia Tours/México
- 28) C&C Travel/Dinamarca
- 29) Karavel-Promovacances/Francia
- 30) Latam Airlines/Suramérica
- 31) Pe-Tra Operadora de Viajes/México
- 32) Saga Holidays/Reino Unido
- 33) TUI Francia
- 34) Edelweiss/Suiza

A la fecha se contabilizan 34 campañas integrales o apoyos cooperativos, lo que representa un 79% en el cumplimiento de la meta proyectada al inicio del año presupuestal 2019. Importante indicar que, dado que las campañas y apoyos constituyen alianzas con socios comerciales en el exterior, pueden suceder algunos acontecimientos fuera del control de los ejecutivos del programa que

eventualmente repercuten en la consecución de algunas propuestas de campañas o apoyos. Se considera que el logro del 79% de los acuerdos planteados, es un porcentaje importante, máxime que el 35% de las 34 alianzas logradas, corresponden a acuerdos con socios que generan una mayor y mejor conectividad a nuestro país.

8. Participación en 3 eventos internacionales en Estados Unidos-Canadá:

Cumplimiento IV trimestre 167%

- 1) New York Times TS (EEUU).
- 2) Abilities Expo (Houston, Estados Unidos)
- 3) International Tourism and Travel Show (Montreal, Canadá)
- 4) USTOA (Orlando, EEUU)
- 5) The Yoga Wellness Show (Canadá)

9. Participación en 11 eventos internacionales en Europa, Latinoamérica y otros mercados. Cumplimiento IV trimestre 91%.

- 1) Vakantiebeurs (Utrecht, Holanda)
- 2) FITUR (-Madrid, España)
- 3) FESPO (Zurich, Suiza)
- 4) ITB (Berlín, Alemania)
- 5) Doñana, Feria de Aves (Sevilla, España)
- 6) FIO EXTREMADURA, Feria de Aves (España)
- 7) WTM Latin América (Sao Paulo, Brasil)
- 8) CATM (Guatemala)
- 9) Bird Fair: Okham (Inglaterra)
- 10) Travel Mart Latin América (Ecuador)
- 11) TOP RESA (París, Francia)
- 12) FIT (Buenos Aires, Argentina)
- 13) TTG (Rimini, Italia)
- 14) WTM (Londres, Inglaterra)

10. 1 acción estratégica para promocionar producto turístico de Costa Rica en mercado de cruceros:

Acción cumplida 100%

SEA TRADE (Miami, Estados Unidos).

Participación en 5 eventos de reuniones y congresos para promocionar a Costa Rica en este segmento. Acción cumplida 100%

- 1) IMEX FRANKFURT (Alemania)
- 2) FIEXPO (Chile)
- 3) M&I Forum (Chicago, Estados Unidos)
- 4) IBTM (Barcelona, España) IMEX AMERICA (Las Vegas, Estados Unidos)
- 5) M&I Forum (Chicago, Estados Unidos)

11. Aporte Económico Oficina CATA: Acción cumplida 100%

Se realizó el Aporte económico para las acciones de promoción establecidas en el plan operativo anual de la oficina de promoción de Centroamérica en Europa C.A.T.A.

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria sana de 97.4%, de acuerdo a lo programado, dado que se realizaron todos los estudios.

En cuanto a la meta 1.3.3.1, 22 acciones de mercadeo en el mercado nacional:

Cumplimiento general de un 100%.

1. 2 acciones de apoyo a EXPOTUR. Acción cumplida 100%.
 - 1) Se contrató una empresa productora para organizar la actividad inaugural. El desayuno con la prensa internacional le corresponde coordinarlo al área de prensa internacional.
 - 2) Contratación de alimentación para los asistentes a la actividad inaugural. Ya se presentó la SMS ante la proveeduría para proceder con la contratación.
2. 4 tipos de acciones de Relaciones Públicas por trimestre en el ámbito nacional.
Acción cumplida 100%

Se han realizado más de 80 comunicados de prensa sobre temas de interés varios de ferias internacionales como Vakantierbeurs en Holanda, ITB en Alemania, FITUR en España, FIEXPON en Chile, IMEX Frankfurt y las Vegas, así como la participación por primera vez en tres ferias de aviturismo. En el caso de la FITUR, ITB y WTM en Londres se realizaron comunicados adicionales temas de interés como la firma del convenio con IBERIA, el "Coffee Bar" dedicado a Costa Rica en el stand de Lufthansa en ITB y el nuevo stand de Costa Rica en WTM con un cuarto oscuro de experiencias, así como otros de la presencia de imagen de Costa Rica en el Festival de Sundance, en la carrera de atletismo exclusiva de mujeres La Parissienne, el aumento de plazas de la línea Air Transat de Canadá, el anuncio y las llegadas de los vuelos triangulados de KLM (Holanda), Air Transa (Canadá) a Liberia, llegada del vuelo inaugural de Wingo (Colombia), el anuncio y llegada del nuevo avión A350 DE Iberia (España), la apertura y llegada de nuevas rutas a New York por parte de American Airlines y Jet Blue (Estados Unidos).

En los últimos dos meses del año se anunciaron los vuelos directos de la línea alemana Cónдор desde Frankfurt a San José, SunCountry a Liberia y Evelop desde Madrid, España, todos proyectados para el segundo semestre del 2020.

A lo anterior se une el proyecto de reciclaje institucional, la firma del acuerdo de inversión con CINDE, el anuncio de la cifra récord de las 118 playas con Bandera Azul Ecológica, la llegada de 3 millones de turistas y el cambio de metodología, así como los primeros resultados del Programa Integral de Destinos Turísticos tanto en Turrialba, Tamarindo y la Zona de los Santos, sin dejar de lado la posición del ICT luego de aprobación de la Ley de regulación de hospedaje no tradicional. Una mención especial tiene los comunicados de prensa y las acciones de Relaciones Públicas realizadas para la rendición de cuentas sobre seguridad turística en el

último año y el lanzamiento de la campaña de promoción internacional en USA y Canadá "Only The Essentials", la campaña nacional "Come to Limón", así como otras campañas especiales como "Stop Animal Selfies" y "Turista Responsable".

En el caso del segmento del turismo de reuniones y el Centro de Convenciones se han realizado importantes anuncios sobre las certificaciones LEED Gold y EDGE, el premio obtenido por Guanacaste y San José como Top Meeting Destinations y la organización por primera vez del World Meeting Forum Sustainable Edition. Se une la comunicación de otra información positiva como la obtención del ICT de reconocimiento de Carbono Neutral Plus, la Semana de Costa Rica en Bilbao, la Conferencia Centroamericana de Cruceros, la alianza con el proyecto de conservación en Reino Unido The Eden Project y la obtención internacional el lanzamiento del programa de Turismo Social en el marco del Encuentro de las Américas, la obtención del premio como Mejor Destino de Vida Silvestre y Naturaleza, la presencia de un tranvía con imagen de Costa Rica en Barcelona y Madrid, entre otros.

Con respecto a las conferencias de prensa se han realizado para el anuncio del inicio de la Comisión Nacional de Guiado y la firma de un Convenio con la UCR para el desarrollo de una aplicación sobre alerta de corrientes marinas (ambas en ICT), así como el anuncio del IRONMAN 2019, EXPOTUR 2019, el lanzamiento del Chatbot para atención a los turistas de la página web del ICT, los detalles de la Feria Nacional de MYPIMES Turísticas y el Lanzamiento del programa de línea de crédito de Banca para el Desarrollo en Proyectos de Turismo.

Se han realizado comunicaciones al sector de los principales comunicados de prensa, así como el anuncio de temas específicos como la publicación del Transitorio 3 de Transporte Turístico, la posición del ICT ante leyes que pueden encarecer el turismo, unido a una serie de mensajes educativos sobre la aplicación al turismo del IVA (Impuesto de Valor Agregado) y otros similares para Guanacaste y Caribe, además se suma el evento internacional de cruceros e información de interés sobre turismo social, los datos más relevantes de las campañas "Stop Animal Selfies" y "Turista Inteligente" así como alguna información aclaratoria sobre el atracadero de Puerto Viejo que construye el ICT.

Con respecto a las gestiones de prensa se han atendido durante este periodo más de 700 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas.

A partir del primer informe de labores de la Agencia de Relaciones Públicas Porter Novelli en el período comprendido entre el 22 de abril al 22 de noviembre se extrae que se ha logrado un valor publicitario de ₡781 726 723 con más de 622 publicaciones de las cuales un 72% ocurrió en los medios de más alcance nacional conocidos como Tier1 y Tier2.

Se ha realizado acompañamiento permanente de voceros tanto a la Ministra de Turismo, Gerente General, Director de Mercadeo, Jefe de Atracción de Inversiones, Jefe de Gestión Turística, Jefe de Servicio al Turista, el Jefe de Certificaciones, Jefe

de Zona Marítimo Terrestre, Jefe de Desarrollo Turístico, coordinador del programa de Turismo Social, entre otros. Con respecto al desarrollo de proyectos especiales, con el apoyo de la agencia se han desarrollado acciones propias del cumplimiento de la estrategia con acciones para posicionar positivamente a la provincia de Limón o posicionar acciones estratégicas de que el "Turismo es Más".

Proyectos especiales y soporte de proyectos: Manejo de Relaciones Públicas eventos de patrocinio o desarrollo conjunto de ICT como el IRONMAN 70.3, el desarrollo de EXPOTUR 2019, seguimiento de imagen del Centro de Convenciones Costa Rica, apoyo de RRPP ICT en el proyecto especial de recolección de tapas plásticas para playas accesibles (Jacó y presencia en el CAT-SIPAE de comunicación de la Comisión Nacional de Emergencias con el fenómeno ENOS.

A partir de agosto se desarrollaron otros proyectos como la producción del Lanzamiento de la Campaña "Only The Essentials", así como la fase creativa y de diagnóstico de la Campaña del Bicentenario, así como trabajo conjunto interinstitucional en los casos de crisis e imagen país en los casos de la actividad del Volcán Poas e irregularidades en el Parque Nacional Manuel Antonio. También se une al desarrollo de la estrategia de comunicación y ejecución del Encuentro de las Américas de Turismo Social, una estrategia para el mejoramiento de la comunicación interna, el lanzamiento de la Campaña Stop Animal Selfies y la primera fase de los proyectos de Redes Sociales Institucionales y una herramienta de análisis de temas legislativos. Finalmente, al cierre al cuarto cuatrimestre se han enviado 6 ediciones al sector turístico del boletín digital "Turismo es Más" en sus ediciones mensuales entre julio y diciembre llegando registrando más de 5000 aperturas por parte de empresarios del sector con una apertura superior al 98% de entregas exitosas. Se suma la generación de 41 diseños de facts o diseños gráficos para redes sociales con información precisa y mensajes claves sobre temas varios como consejos de turismo responsable, los mitos y realidades sobre el IVA aplicado al turisboletinesmo, mensajes claves sobre el turismo, Costa Rica, el Caribe y otros.

3. 4 giras, individuales o grupales, con medios de comunicación nacional:

Acción cumplida 100%

El 1 de marzo se realizó la primera Gira de Prensa Nacional a Jacó para el lanzamiento del proyecto "Jacó Accesible", para dotar de rampas de acceso al mar a las personas con discapacidad, pero en el marco del turismo sostenible e inclusivo.

Se contó con la presencia de más de 25 medios de prensa escritos, audiovisuales y digitales, logrando un total de 30 publicaciones con un valor de publicidad no pagada (publicity) de €34.000.000.

El pasado 15 y 16 de junio se realizó la segunda gira de prensa nacional a La Fortuna de San Carlos con la presencia de 14 medios de prensa nacionales con el objetivo poner en práctica el modelo de turismo social. Participaron medios de alcance nacional, así como dos medios de la zona de San Carlos. Los resultados del valor publicitario de esta gira fueron de € 17.749.128.

Como tercera gira de prensa se coordinó una gira individual al Caribe con el programa Outdoors TV a finales del mes de agosto, lo que generó un programa de una hora que promueve los principales atractivos turísticos de la zona en TDMás. Finalmente, los días 13 y 14 de diciembre se desarrolló la cuarta gira de prensa nacional a la Zona de los Santos (San Pablo de León Cortés, San Marcos de Tarrazú, San Gerardo de Dota, Providencia) con la presencia de 15 periodistas de medios nacionales como La República, Columbia, Revista Viajes, Revista Megatravel, Outdoors TV, Alo Alo Arturo, AM Prensa entre otros.

Durante este año, aparte de la información que generaron los periodistas durante las giras también se compartió a los medios que no asistieron generando resultados positivos. Por ejemplo, en esta última gira medios como CrHoy, Multimedios, Apetito y la agencia EFE publicaron la información sobre la gira, motivada por la entrega de resultados del Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos. Este año se innovó con la gira de medios en dos eventos específicos, la Feria Nacional de Turismo para Pymes "Vamos a Turistear" y en el lanzamiento de la campaña "Stop Animal Selfies", logrando la visita a más de 12 medios en ambos casos.

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria sana de 97.4%, de acuerdo a lo programado, dado que se realizaron todos los estudios.

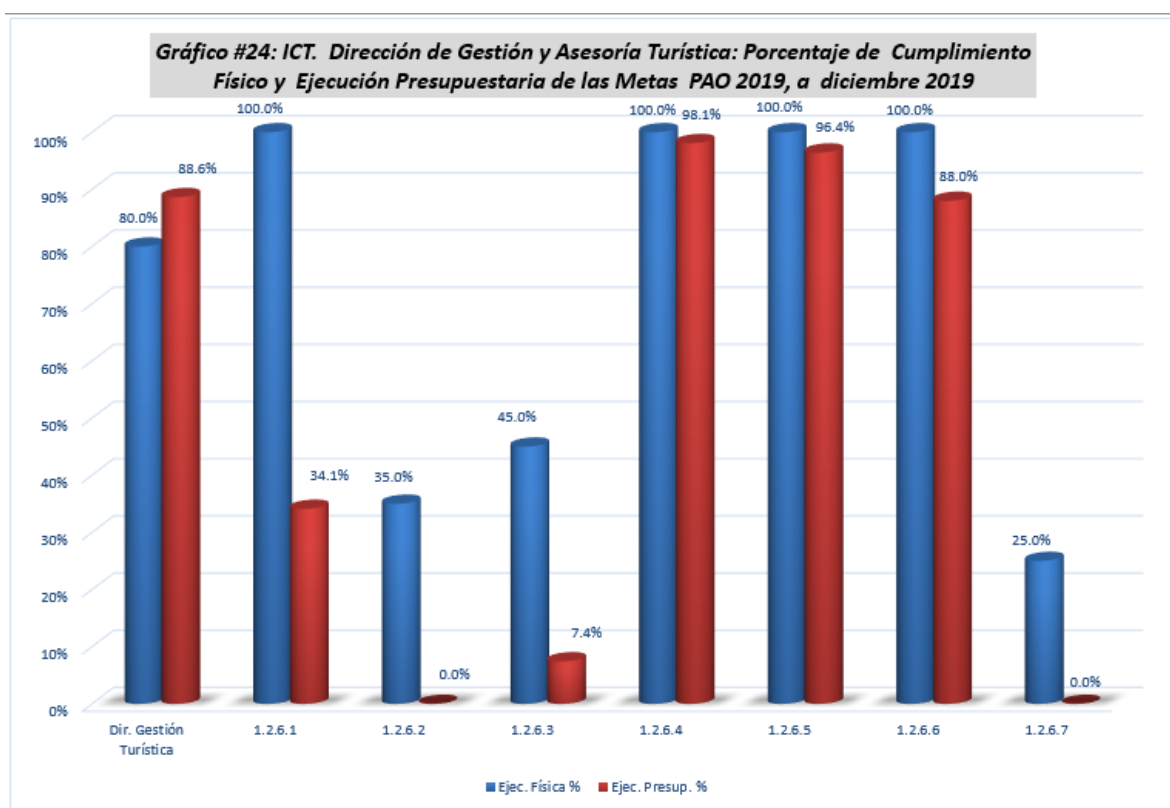
Las acciones de la Dirección de Mercadeo incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo, se muestran en las metas 1.3.4.1, 1.3.4.2 y 1.3.6.1 del Departamento de Investigación y Evaluación, así como las metas 1.3.2.1 y 1.3.3.1 del Departamento de Promoción.

Dirección de Gestión Turística.

Esta Dirección cuenta con 37 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 87%. A continuación, se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

Dirección de Gestión Turística:

El cumplimiento físico promedio de las seis metas de esta Unidad fue de 80% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 88.6%³⁶. En el Gráfico No.24 se presentan los porcentajes de avance físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Unidad.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁷ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Dir. Gestión Turística	8,488,667,257.00	7,524,683,517.00	88.6%
1.2.6.1 Realizar 20 actividades de control y seguimiento del avance programático de la Dirección de Gestión Turística, a diciembre 2019. (100% avance físico)	42,420,000.00	14,478,046.00	34.1%

³⁶El porcentaje de ejecución de toda la unidad se afecta por el presupuesto del Centro de Convenciones que tienen altos rubros para la construcción, dado que es un proyecto de inversión plurianual.

³⁷No considera remuneraciones.

1.2.6.2 Mejorar las condiciones de infraestructura y servicios del Parque Nacional Volcán Tenorio y el Parque Nacional Manuel Antonio, para facilitar la atención de turistas nacionales e internacionales. <i>(Meta vinculada al PND, Proyecto de Mejoramiento de infraestructura en el Parque Volcán Tenorio)</i> (35% avance físico)	678.00	-	0.0%
1.2.6.3. Generar infraestructura náutica portuaria en zonas costeras del Pacífico y Atlántico para facilitar a las empresas y pueblos costeros, el desarrollo de actividades turísticas en la que se utilizan pequeñas embarcaciones a diciembre 2019. (meta modificada mediante acuerdo SJD 063-2019, se modifican a la vez las acciones) <i>Meta vinculada al PND, Proyectos de construcción Muelles Turísticos Puntarenas e Isla San Lucas, Construcción de Atracaderos en Limón.</i> (45% avance físico)	470,152,677.00	34,988,827.00	7.4%
1.2.6.4 Cubrir de una manera óptima el financiamiento del contrato de administración del Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica, para el periodo 2019. (100% avance físico)	5,006,395,176.00	4,911,161,443.00	98.10%
1.2.6.5 Fiscalizar y verificar el proceso de ejecución de la contratación del administrador del Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica, a diciembre 2019. (100% avance físico)	99,984,084.00	96,431,501.00	96.4%
1.2.6.6 Dar cumplimiento con el convenio interinstitucional entre el ICT-PIMA, de construcción de un galpón destinado a la exhibición y venta de productos artesanales y agropecuarios, a diciembre 2019. <i>(Se elimina esta meta y presupuesto por \$588 mill. según oficio de CGR DFOE-AE-0526, número 16465).</i> No obstante, la Junta Directiva la vuelve a aprobar mediante acuerdo SJD-063-2019. <i>Meta vinculada al PND, Proyecto Construcción</i>	2,803,914,642.00	2,467,623,700.00	88.01%

<i>Centro de Exhibiciones de Productos, Eventos y Negocios PIMA.</i> (100% avance físico)			
1.2.6.7 Dar cumplimiento al convenio interinstitucional entre el ICT-JAPDEVA para realizar mejoras en infraestructura en el Puerto “Hernán Garrón Salazar” de la Provincia de Limón, de acuerdo a los estándares de calidad de servicios internacionales optimizando la experiencia de los pasajeros de los cruceros que arriban a diciembre 2019. <i>(Meta aprobada mediante acuerdo SID-220-2019)</i> (25% avance físico)	65,800,000.00	-	0.00%

Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.2.6.1, al IV trimestre se mantiene el porcentaje de cumplimiento en un 100%, con la participación en reuniones en Casa Presidencial sobre la Isla San Lucas y otros temas, reuniones varias relacionadas con el CCCR, reuniones con inversionistas, reuniones varias a lo interno y externo de la Institución: Presidencia Ejecutiva, Comisión de Transportistas, CINDE, ACOGUITUR, INCOPESCA, JAPDEVA, MIVAH, con municipalidades (Municipalidad de Carrillo, Municipalidad de San José), PROCOMER, CANATUR, JAPDEVA, Ministerio de Agricultura y Ganadería, participación en sesiones de la Junta Promotora de Turismo, Comisión Interinstitucional de Fideicomiso (INCOP-BNCR-ICT), Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Nacional de Guiado de Turismo, Consejo Director de Papagayo, además, se realizó gira a Puerto Viejo para reunión con la Municipalidad de Talamanca, Cámara de Turismo de Puerto Viejo, Asociación de Desarrollo Integral y miembros de la comunidad (30 y 31 agosto). 2 Sesiones Junta Promotora de Turismo, 2 Sesiones mensuales Comisión Interinstitucional de Fideicomiso (INCOP-BNCR-ICT), 2 Sesiones Comisión Nacional de Guiado de Turismo, 5 Sesiones Consejo Director de Papagayo

Participación Internacional: Participación Internacional: CXII Reunión del Consejo Centroamericano de Turismo y LVI Reunión del Consejo Directivo de CATA en el Salvador, además, en Feria Internacional Seatrade Europe en Hamburgo, Alemania, participación en el Congreso 26th Annual Cruise Conference & Trade Show en San Juan, Puerto Rico, del 21 al 26 de octubre, además, Congreso Mundial de ICCA 2019 en Houston, Estados Unidos, del 26 al 31 octubre.

En relación con la meta 1.2.6.2, al IV Trimestre se obtiene un avance del 35%: Parque Nacional Manuel Antonio: El 23/09/19 la Dirección atendió las observaciones al cartel, a la fecha no se tiene respuesta de Proveeduría. El MINAE comunica el levantamiento de información de medidores de cada batería sanitaria (03/10/19), datos trasladados a un Ing. Mecánico para realizar proyección de demanda a futura, el MINAE amplía datos con

histórico (14/10/19) y consulta a un proveedor si con esa información se pueden realizar las propuestas de diseño, el 17/10/19 indica que los datos son ideales para dicho fin, por recomendación del proveedor se definió tope máximo de visitación y promedio en temporada alta.

Parque Nacional Volcán Tenorio: El 04/11/2019 se publicó el cartel, atendieron aclaraciones en SICOP, se realizó visita preoferta. El 28/11/19 se realizó la apertura, se recibieron 2 ofertas, una de ellas cumple y encuentra analizando a profundidad, nos encontramos en espera de aclaraciones de la empresa y SINAC sobre requisito de admisibilidad

En vista de lo anterior, la ejecución presupuestaria es muy baja, con un 34.1%.

En cuanto a la meta 1.2.6.3, al IV Trimestre se obtiene un avance de 45%, con los siguientes informes:

Atracadero Puerto Viejo: A la fecha se recibió a satisfacción los entregables Fase 1 (planos y restante documentación según contrato), así como, la recepción de los ánodos de sacrificio almacenados en el Plantel del MOPT y bajo su custodia. La Proveeduría el jueves 05/12/19 subió mediante SICOP, la suspensión del contrato por instrucción de la Gerencia ICT, ante las denuncias presentadas ante varias instancias sobre el proyecto. Según lo indicado por NAUTICA JJ, los pilotes de acero arribarán al país el 15/12/2019. El 09/12/19 el contratista remitió la factura de los planos constructivos y los ánodos de sacrificio, misma que se está gestionando para efectuar el pago. Sobre el Muelle Turístico Puntarenas, se presentó ante Proveeduría la SMS-7569-19 (18/09/19) con el cartel previamente revisado, sin embargo, a la fecha no se ha asignado a un analista para revisión y acompañamiento en el proceso de contratación

Por lo anterior, solamente se ejecutó un 7.4% del presupuesto.

Respecto a la meta 1.2.6.4, al IV trimestre del periodo 2019, se tiene un avance 100% de la meta establecida para el 2019. Donde se han realizado las gestiones pertinentes para que el Administrador del Centro de Convenciones, cuente con los recursos necesarios para la operación y que deben ser aportados por el ICT; con respecto a la ejecución económica esta corresponde a un 98,1% (¢4,911,1 millones), de ¢5,006,40 millones

En esta meta se dio una ejecución sana de los recursos, con un 98.1% de ejecución.

Sobre la meta 1.2.6.5, se presenta un avance del 100% de acuerdo a lo programado al IV trimestre 2019, y la misma involucra las diferentes tareas que ha realizado el DGACCCR, para supervisar la Administración del Centro de Convenciones.

En esta meta se dio una ejecución sana de los recursos, con un 96.4% de ejecución.

En cuanto a la meta 1.2.6.6, al IV trimestre del 2019 esta meta presenta un cumplimiento del 100%, mediante comunicado de acuerdo SJD-504-2019 la Junta Directiva del ICT acordó acoger lo establecido en el párrafo final de la Cláusula Sexta del Convenio de Cooperación Interinstitucional ICT-PIMA.

La meta 1.2.6.7 fue aprobada mediante acuerdo SJD-220-2019 en el mes de junio, por lo tanto, este es el primer informe de seguimiento.

Para el III trimestre se tiene un avance del 20% para el proyecto en Puerto Hernán Garrón Salazar, con siguiente informe: Se ha trabajado de manera conjunta JAPDEVA-ICT, los

profesionales designados por JAPDEVA presentaron al ICT (06/09/2019), las especificaciones técnicas, la tabla de actividades con sus respectivos precios, arborización propuesta y parte de los croquis para su inclusión en los documentos del cartel, indicándose en dicho correo que la entrega de los demás croquis y especificaciones técnicas del rótulo del selfi serán suministrados la próxima semana. La profesional del ICT encargada del proyecto, elaboró el cartel, los formularios y los envió por correo a JAPDEVA para su revisión, respetando el cronograma establecido, mediante correos electrónicos se solicitó a JAPDEVA completar la documentación suministrada y otras observaciones. Se envió la SMS, cartel y documentación a la Proveeduría, pero se debe esperar de la revisión final de JAPDEVA y documentación mencionada.

Al IV trimestre tiene un avance de 25%, se informa: Se envió (26/09/19) a Proveeduría la versión final del cartel, especificaciones técnicas, tabla de actividades con precios, arborización propuesta y croquis. La Proveeduría hace observaciones (29/10/19) sobre diferencia del TC actual respecto al suscrito en el convenio y manifiesta que se debe aumentar el monto mediante adenda al convenio, por lo que detiene el procedimiento y solicita añadir al expediente electrónico lo referente al SJD-222-2019 y SJD-084-2019

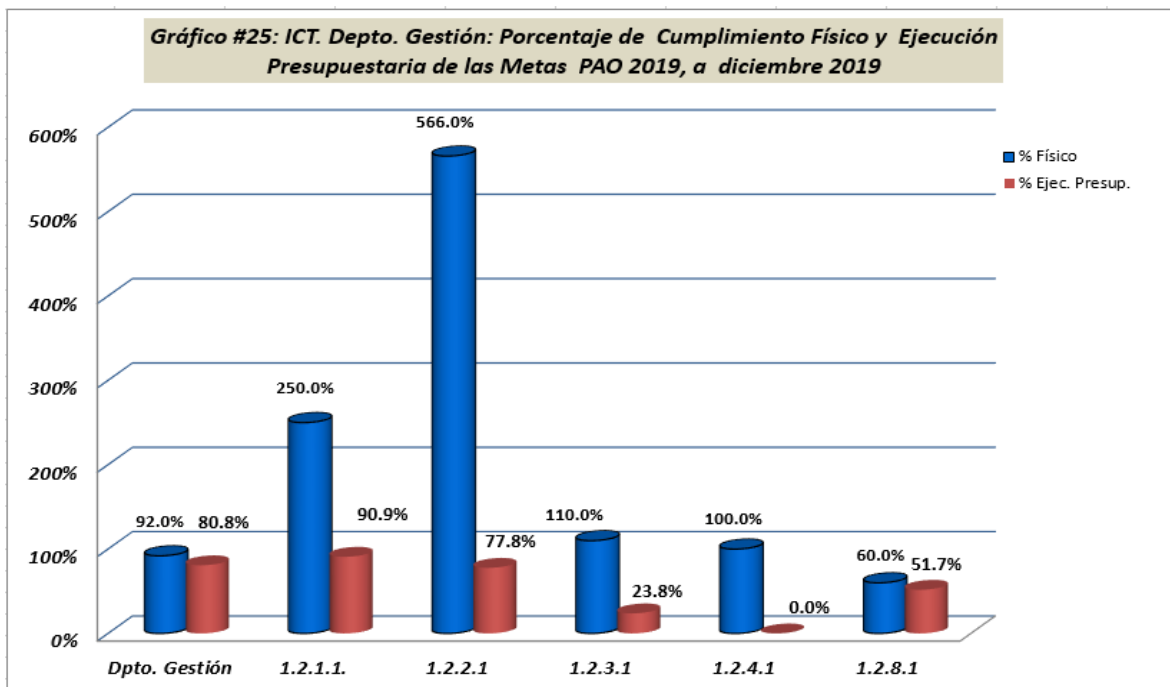
El Director General de Gestión Turística (29/10/19) solicitó proceder con la licitación por líneas y adjudicar hasta el monto del convenio, este día la Proveeduría pide modificaciones: reflejar una sola moneda, ajustes a la tabla de actividades y otros, requerimiento atendido (01/11/19). La Proveeduría realiza observaciones 06/12/19 y reitera como pendiente la adenda al convenio por la divergencia de moneda (\$/¢), estas últimas modificaciones se encuentran en proceso de atención por parte de la encargada.

Por lo anterior, para esta meta no se han utilizado los recursos presupuestados.

La Dirección de Gestión en general muestra una ejecución presupuestaria alta, con un 88.6%.

Gestión y Asesoría Turística:

El cumplimiento físico promedio de cumplimiento de las cuatro metas de esta Unidad fue de 92% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 80.8%. En el gráfico No.25 se muestra el detalle de cumplimiento de metas de esta unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁸ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Gestión	24,700,000.00	19,955,641.00	80.8%
1.2.1.1 Lograr que el 90% de las empresas y usuarios en trámite de declaratoria turística y los que cuentan con el Certificado de Transporte de turismo, se ajusten a la normativa vigente a diciembre del 2019. (250% avance físico)	18,250,000.00	16,587,064.00	90.9%
1.2.2.1 Lograr que 50 nuevas empresas sean declaradas turísticas en el año 2019, en todas las categorías, según el PND 2019. (566% avance físico)	2,000,000.00	1,555,450.00	77.8%
1.2.3.1 Lograr que el 90% de las empresas y usuarios cumplan con la normativa vigente a diciembre de 2019. (110% avance físico)	1,750,000.00	416,300.00	23.8%
1.2.4.1 Lograr que el 100% de los tramites por primera vez y la renovación de guías se cumpla a diciembre del 2019. (100% avance físico)	-	-	0.0%

³⁸ No considera remuneraciones.

1.2.8.1 Concientizar a diciembre del 2019, a 600 usuarios que se dedican a transporte turístico terrestre y a los empresarios privados del sector turístico nacional a utilizar carros eléctricos para brindar el servicio. (60% avance físico)	2,700,000.00	1,396,827.00	51.7%
---	--------------	--------------	-------

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.2.1.1, al cierre del cuarto trimestre 2019, se obtiene un resultado de 566% de la meta establecida, se realizaron 351 inspecciones, de las cuales 283 se ajustaron a la normativa. *Fuente dada por Lic. Martín Quesada Rivera, del Depto. de Gestión y Asesoría.*

En cuanto a la meta 1.2.2.1, al cierre del cuarto trimestre del 2019 se obtiene un resultado de 250% debido que de la meta de 50 declatorias nuevas se han realizado 283, por lo que la meta se está cumpliendo según lo indicado. *Fuente Martin Quesada Ejecutivo de Turismo 2 del departamento*

Con respecto a la meta 1.2.3.1, se realizaron 73 inspecciones de las cuales 70 se encuentran bien. *Fuente Marianela Vásquez Rodríguez, Departamento de Gestión.*

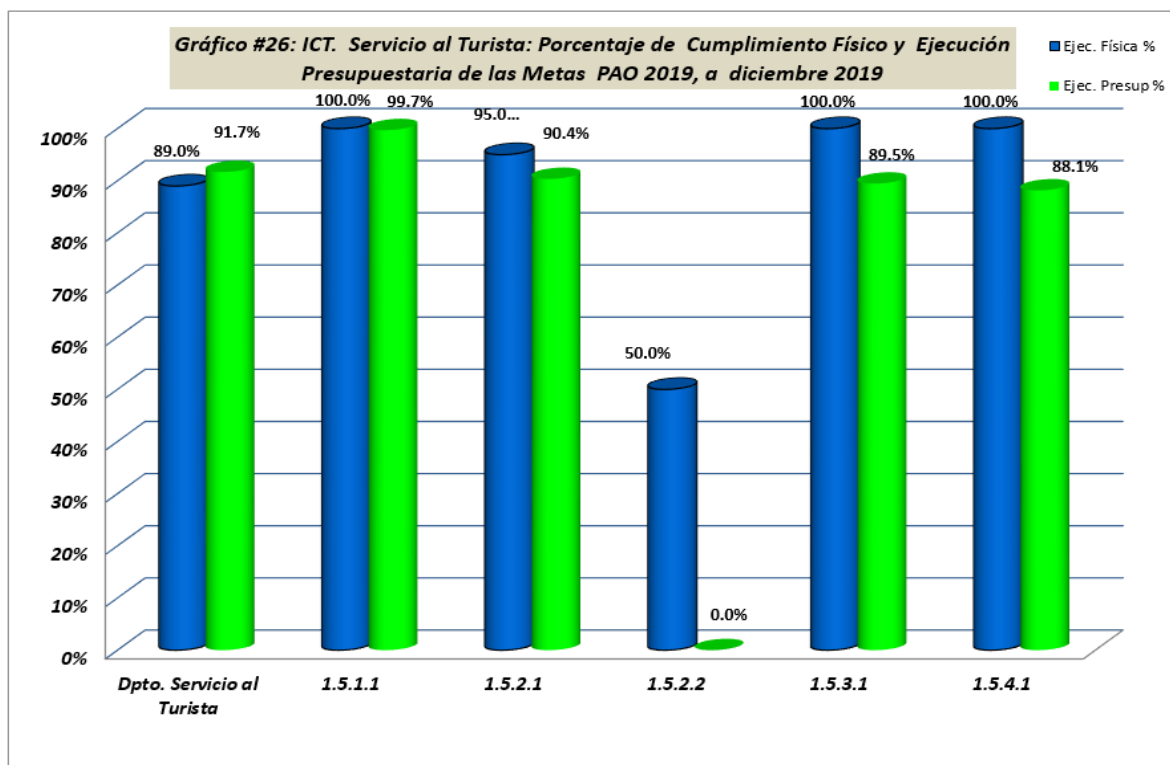
Sobre la meta 1.2.4.1, al cierre del cuarto trimestre se han tramitado 701 credenciales de guías 428 por primera vez y 273 renovaciones, no tiene presupuesto asignado, pero se ha cumplido el 100 %. *Fuente Lic. Pablo Valverde Gestión y Asesoría Turística*

En cuanto a la meta 1.2.8.1, se han realizado reuniones para concientizar el uso de vehículos eléctricos, se mantiene igual 360 usuarios capacitados.

A nivel general, esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente alta, con un 80.8%, y según los registros quedaron remanentes en las partidas de transporte y viáticos a interior del país, que no fueron utilizados.

Servicio al Turista:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 89% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 91.7%. En el siguiente Gráfico No.26 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las tres metas de Servicio al Turista.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁹ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Servicio al Turista	404,971,425.00	371,252,408.00	91.7%
1.5.1.1 Brindar información turística a través de los diferentes canales disponibles y atender las quejas de usuarios contra empresas turísticas a diciembre del 2019. (100% avance físico)	62,400,598.00	62,213,254.00	99.7%
1.5.2.1 Cumplir con la totalidad de los compromisos de cooperación asumidos a diciembre del 2019. (95% avance físico)	320,066,152.00	289,184,677.00	90.35%
1.5.2.2 Construir una delegación para la Policía Turística en Tamarindo, para mejorar la seguridad de los turistas a diciembre de 2019. (Se elimina presupuesto en 5.02.99 por ₡170 mill. según oficio de CGR DFOE-AE-0526, número 16465). (Meta vinculada al PND, Proyecto de construcción de Delegación de Policía Turística en Santa Cruz) (50% avance físico)	4.00	-	0.0%

³⁹ No considera remuneraciones.

1.5.3.1 Desarrollar acciones que ayuden a aumentar la seguridad de los visitantes en zonas costeras de interés turístico a diciembre de 2019. (100% avance físico)	1,308,421.00	1,170,436.00	89.45%
1.5.4.1 Promover acciones relacionadas con la seguridad turística y gestión de riesgo a diciembre del 2019. (100% avance físico)	21,196,250.00	18,684,041.00	88.1%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.5.1.1, al IV trimestre del 2019, se logró el 100% de la actualización de los brochures de servicio al Turista. Las cuñas radiofónicas se terminan de transmitir en diciembre, invirtiéndose el total del presupuesto programado. Se concluyó la producción del chatbot (Mr. Sloth) y está en funcionamiento en la web promocional, se espera continúe el proyecto en el 2020. Se capacitaron los 200 funcionarios del SINAC de las áreas protegidas, cumpliendo con el 100% del proyecto. Se elaboraron los videos de seguridad para el turista, para la web promocional y agregarlos en la App Travelsafecr. Se contrataron anuncios que saldrían en las páginas de búsqueda de CR para que sean visibles en los tips de seguridad de la web promocional. En cuanto a la atención de quejas, se recibieron 258 quejas, de las cuales 18 están en trámite (estudio) y 240 se encuentran procesadas o archivadas. Se tramitan 132 expedientes ante la Comisión Nacional del Consumidor, de los cuales 40 casos, corresponden al 2019.

En relación con la meta 1.5.2.1, al IV trimestre del 2019, se cumplió con los compromisos institucionales asumidos en los convenios de cooperación con el MOPT, MSP y Cruz Roja Costarricense. En cuanto al MOPT, se realizaron las entregas del material solicitado para la confección de las señales de información vial y turística y su colocación a través de la empresa contratada; con el MSP, se mantuvo el apoyo para favorecer la seguridad de los turistas y se adjudicó la licitación de los uniformes, que serán entregados en el año 2020. En cuanto a la Cruz Roja, a través del aporte económico por parte del ICT; se cuenta con Guardavidas en las playas de mayor riesgo del país, lográndose incidir directamente en la cantidad de fallecimientos por sumersión. El día 19 de diciembre se realizó la firma de la ley para la creación de Guardavidas, cuya coordinación corresponderá al ICT. No se logró el 100% de cumplimiento de esta meta, por razones de tiempo de entrega de los uniformes de la Policía Turística.

En cuanto a la meta 1.5.2.2, se logró la aprobación del Convenio de Cooperación con el Ministerio de Seguridad para llevar a cabo la construcción de la obra, además de la inscripción de los terrenos a nombre del Ministerio de Seguridad. Se realizó la contratación, en la que participaron 6 empresas, y se encuentran las ofertas en estudio para Adjudicar en el año 2020 e iniciar la construcción.

Respecto a la meta 1.5.3.1, durante el primer trimestre del 2019, se mantuvo una constancia en el desarrollo de programas de capacitación y fortalecimiento de la seguridad turística a través de encuentros empresariales, reuniones con los Consulados, en la atención de representantes diplomáticos de los Estados Unidos y en la búsqueda de nuevas soluciones para mejorar la seguridad de los visitantes.

Se participó en dos talleres de capacitación en seguridad, uno en Jacó sobre alternativas para la seguridad en las costas y otro en San José dirigido a Cámaras de Turismo, sobre alternativas para mejorar la seguridad de los turistas. Se planteó el programa de capacitación para Guías Turísticos y conductores de microbuses con el Ministerio de Seguridad y la Asociación de Guías, se programó una serie de visitas y encuentros de seguridad regionales a través de la CONSETUR y se trabaja activamente en la Aplicación de Seguridad, en el prototipo de Chatbot, entre otros.

En el segundo trimestre se suscribió el convenio de cooperación con la Cruz Roja Costarricense que permite transferir la suma de ₡150,000.000, para la contratación de Guardavidas que serán ubicados en playas de alto riesgo para los bañistas. Mediante convenio, se reforzó la presencia de Guardavidas en las playas de Manuel Antonio, Ballena y Cocles Manzanillo, además de colocar señales preventivas sobre corrientes peligrosas y presencia de cocodrilos.

Durante el tercer trimestre del 2019, se han realizado dos de los cinco talleres programados sobre corrientes peligrosas y manejo de cocodrilos dirigidos a los Comités de Bandera Azul Ecológica, en los centros de desarrollo turístico de Liberia, Brasilito y Flamingo. Las próximas capacitaciones están programadas para el mes de octubre.

Durante el IV trimestre se llevó a cabo un programa de capacitación sobre corrientes de resaca y de interacción con los cocodrilos, dirigido a Empresarios y Comités de Bandera Azul de las zonas de Guanacaste en Liberia, Flamingo y Nosara, en Dominical Puntarenas y en Cocles de Limón. Este programa fue desarrollado en coordinación con el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística y Oficinas Regionales.

En cuanto a la meta 1.5.4.1, se ha participado activamente en las reuniones mensuales de la CONSETUR, se realizaron tres talleres de capacitación para Jueces y Fiscales en las comunidades de Limón, Guápiles, La Fortuna de San Carlos y Liberia. Además. Se elaboraron protocolos de actuación en caso de emergencia, se promovió la conformación de Comités Locales de Seguridad Turística en Turrialba y Sarapiquí. Se realizó una capacitación sobre seguridad preventiva para Guías y Empresarios Turísticos de Tortuguero.

Se desarrolló un programa de capacitación y acercamiento para el sector turístico privado a través de seminarios sobre seguridad turística y el fortalecimiento de Comités locales de Seguridad Turística en comunidades como Puntarenas, Talamanca y Tamarindo. Dentro de los programas de capacitación se involucró además a Jueces y Fiscales de la República con la finalidad de que al momento de atender casos donde haya turistas afectados, se les dé un nivel de prioridad. Los seminarios de capacitación se realizaron en las comunidades de Limón, Liberia, Puntarenas, Turrialba, San José, Quepos y Sarapiquí. Adicionalmente, se contó con la visita de dos expertos promovidos por la Embajada de los Estados Unidos en manejo de crisis, quienes también dictaron conferencias al sector turístico privado y realizaron encuentros con las Municipalidades a través de la Unión de Gobiernos Locales.

Durante el IV trimestre del 2019, se continuó con los programas de capacitación en materia de seguridad turística dirigidos al sector turístico privado en coordinación con el Ministerio

de Seguridad, la Asociación Costarricense de Guías y la Comisión Nacional de Seguridad Turística, lográndose capacitar a más de 350 personas solo durante este período. Al mismo tiempo, se dio continuidad al proceso de sensibilización turística para Jueces y Fiscales de la República y se mantuvo la coordinación con la CONSETUR.

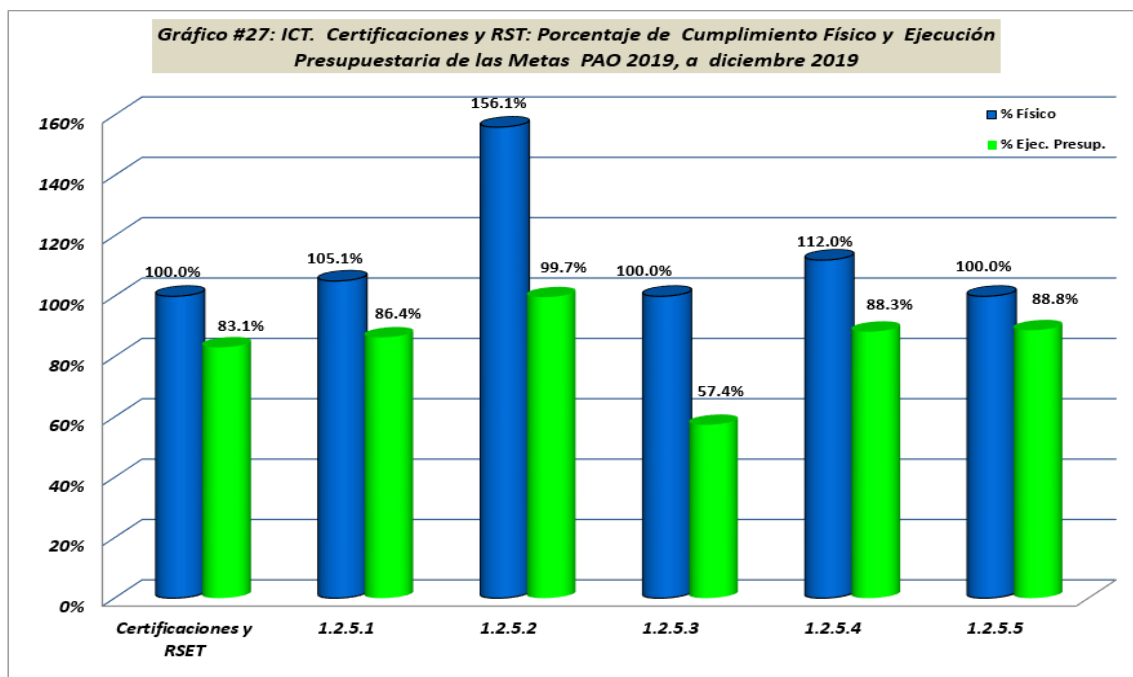
En cuanto a la señalización preventiva, se logró la colocación de 50 señales de prevención en zonas costeras, además de la distribución de material de seguridad preventiva en estaciones de autobuses, playas y parques nacionales, estos últimos a través de la Policía Turística. Adicionalmente, se logró la licitación de la construcción de la Delegación policial en Tamarindo, para dar inicio en el 2020.

Esta Unidad muestra una ejecución presupuestaria general sana, de acuerdo a lo programado. No obstante, muestra un remanente importante en la partida de Textiles y Vestuarios, dado que no se entregaron los uniformes de la Policía Turística antes del cierre del ejercicio del 2019.

En cuanto a las acciones programadas en el PND estas se encuentran incluidas en la meta 1.5.2.2, en la acción de Construcción de una Delegación de la Policía Turística en Tamarindo, Santa Cruz.

Certificaciones y Responsabilidad Social Turística:

El avance del cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 83.1%. A continuación, en el Gráfico No.27 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las cinco metas del Departamento.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴⁰ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	85,350,000.00	70,923,076.00	83.1%
1.2.5.1. Alcanzar un registro de al menos 650 empresas certificadas con la norma CST conforme al PND 2019-2022 a diciembre 2019, con un incremento de 50 empresas con respecto al 2018. (105.1% avance físico)	30,770,000.00	26,587,177.00	86.4%
1.2.5.2 Brindar sensibilización al menos a 1650 personas en materia de Sostenibilidad en el 2019. (156.1% avance físico)	500,000.00	498,526.00	99.7%
1.2.5.3 Evaluar las playas que se inscriben por medio de los Comités Costeros en el programa Bandera Azul Ecológica categoría playas, a diciembre 2019. (100% avance físico)	12,780,000.00	7,340,075.00	57.4%
1.2.5.4 Ejecutar al menos 25 actividades de sensibilización a empresas en distintas regiones turísticas en prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (Código de Conducta), a diciembre 2019. <i>(Meta vinculada al Plan ESCNNA)</i> . (112% avance físico)	34,700,000.00	30,638,365.00	88.3%
1.2.5.5 Realizar al menos 5 acciones con el propósito de darle seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental Institucional, a diciembre 2019, en cumplimiento al Decreto Ejecutivo #36499-S-MINAE. (100% avance físico)	6,600,000.00	5,858,933.00	88.8%

Principales logros reportados por la Unidad:

En relación con la meta 1.2.5.1, a las 615 empresas/organizaciones turísticas al inicio del 2019, se suman 68 certificadas con la CST, lo que define que hasta el 19 de diciembre de 2019 hay un total acumulado de 683 empresas u organizaciones.

En el I Trimestre del año 2019 no se certificaron empresas CST debido a los nombramientos pendientes de representantes de Instituciones externas que conforman la Comisión Técnica de Verificación.

⁴⁰ No considera remuneraciones.

En el IV Trimestre del año 2019 no se certifican empresas/organizaciones debido a que en octubre no hubo el quorum requerido para certificar 4 empresas/organizaciones presentadas; en noviembre y diciembre 2019 se contaba con 13 empresas para certificar y no se presentaron debido a que no hubo sesión CTV, la razón es la falta de quorum.

En virtud de que la meta del Plan Nacional de Desarrollo es de 650 empresas para el cuarto trimestre (y por consiguiente acumulado total del año 2019) se ha cumplido un 105,07%.

Sobre la meta 1.2.5.2, al 09 de diciembre 2019, se ha brindado sensibilización a 2.575 personas, los capacitados son grupos especializados en los temas de sostenibilidad, empresarios turísticos y colaboradores de las empresas en todo el país, además de miembros de comités turísticos, municipalidades, organizaciones y universidades que preparan profesionales que a corto y mediano plazo formarán parte de la actividad turística, lo que representa un 156,06% del cumplimiento de la meta establecida.

Respecto a la meta 1.2.5.3, se evaluaron 159 playas en el Programa Bandera Azul Ecológica, asimismo ya se efectuó la tercera visita de evaluación y se llevaron a cabo reuniones con los miembros o coordinadores de los Comités BAE, en donde se hizo saber las observaciones y recomendaciones para cada una de ellas. Asimismo, en coordinación con el Departamento Servicio al Turista, se llevaron a cabo siete capacitaciones en las unidades de Planeamiento Guanacaste Norte, Guanacaste Sur, Pacífico Sur, Pacífico Medio, Caribe Norte y Caribe Sur, para los Comités de Playa inscritos en el Programa Bandera Azul Ecológica en los temas de “Seguridad Costera y Manejo del Riesgo de Reptiles en Playas”. Lo anterior, con el propósito de que puedan sensibilizar a la población y visitantes en dichos temas, para optar por la “Estrella Rosada” e intercambien experiencias vividas en sus comunidades costeras.

Con respecto a la meta 1.2.5.4, al 19 de diciembre de 2019, se han realizado 28 actividades de comunicación y educación en el marco del Programa de Código de Conducta con un cumplimiento de un 112%. Durante cada una de las actividades se trabajó por mantener la asistencia de al menos 20 personas y 12 empresas, esta metodología escogida ha sido efectiva en las convocatorias a dichas actividades. Como parte de las actividades de sensibilización se logró una importante articulación interinstitucional, para la creación de un código de respuesta del 9-1-1 ante una posible situación de trata de personas. Se alcanza la meta y surgen programaciones a solicitud de empresarios, para nuevos talleres en el año 2020.

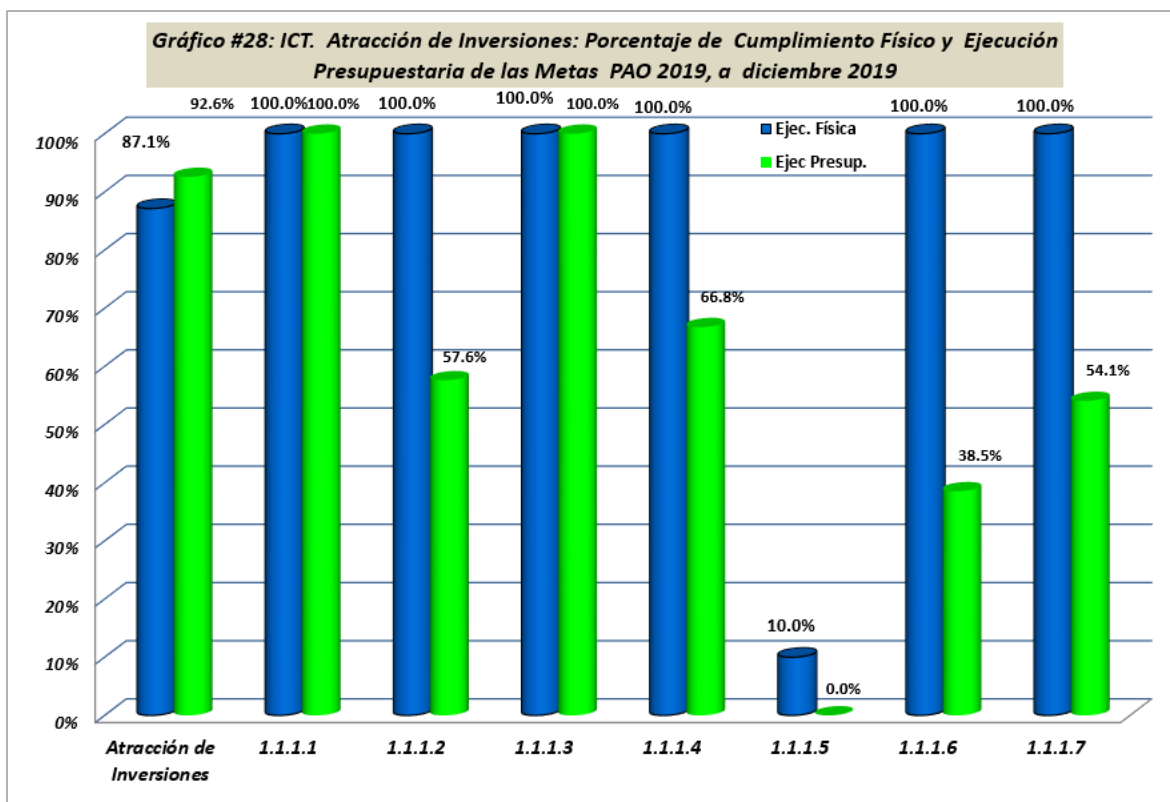
En cuanto a la meta 1.2.5.5, al día 11 de diciembre de 2019, se cumple con lo establecido en el programa de verificación de Carbono Neutralidad; esto es, a un proceso llevado a cabo desde el 26 de agosto, donde se incluye la visita por parte de INTECO al ICT, la presentación del Plan de Acciones Correctivas y la declaración de parte de INTECO para confirmar dicha verificación. Se ha dado continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos, al tiempo que se actualizó la versión del documento con nueva información. Se han cumplido los objetivos establecidos a lo largo del año con actividades, acciones y generación de datos.

Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria relativamente alta, con un 83.1%. Quedaron remanentes importantes en las partidas de mantenimiento y reparación de

equipo cómputo y sistemas, publicidad y propaganda por otros medios, viáticos, Otros servicios de gestión y apoyo, Impresión, encuadernación y otros.

Atracción de Inversiones:

El avance de cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 87.1% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 92.6%. A continuación, en el Gráfico No.28 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las siete metas de Atracción de Inversiones.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴¹ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Atracción de Inversiones	244,523,888.00	226,371,322.00	92.6%
1.1.1.1 Elaborar e implementar un plan de atracción de inversiones en infraestructura turística a diciembre 2019. (100% avance físico)	145,000,000.00	144,999,997.00	100.0%
1.1.1.2 Asistir al menos a 4 eventos internacionales para incentivar la	10,528,000.00	6,064,739.00	57.6%

⁴¹No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
inversión turística extranjera a diciembre 2019. (100% avance físico)			
1.1.1.3 Coordinar la ejecución del contrato de la empresa asesora al ICT en materia de atracción de líneas aéreas a diciembre 2019. (100% avance físico)	54,808,874.00	54,808,874.00	100.0%
1.1.1.4 Sostener al menos 20 reuniones con representantes de líneas aéreas a diciembre 2019. (100% avance físico)	16,866,014.00	11,259,142.00	66.8%
1.1.1.5 Desarrollar y ejecutar el memorando de entendimiento entre ICT-INCOP-JAPDEVA-FCCA para la consolidación y fomento de la estrategia de cruceros para el arribo de cruceros turísticos al país a diciembre 2019. (Meta creada mediante SJD-063-2019) (10% avance físico)	-	-	0.0%
1.1.1.6 Impulsar el posicionamiento de Costa Rica como un destino de atracción de inversiones en infraestructura turística y arribo de cruceros a través de al menos 6 visitas a los principales puertos y áreas potenciales de inversión a diciembre 2019. (Meta creada mediante SJD 063-2019) (100% avance físico)	800,000.00	308,300.00	38.5%
1.1.1.7 Participar en al menos 4 ferias WORKSHOP internacionales que generen negocio para el turismo de cruceros a diciembre 2019. (Meta solicitada en UAI-011-2019 y en PL-045-2019; aprobada por JD según SJD-077-2019). (100% avance físico)	16,521,000.00	8,930,270.00	54.1%

Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.1.1.1, al IV Trimestre, se obtiene un avance del 100%, se logra la firma del Convenio, se realizan reuniones de coordinación de labores e inducción entre ambas instituciones, se realiza una presentación a la Junta Directiva de ambos equipos de trabajo, se participa en el Programa de Gestión de Destinos de Golfito, se inicia en conjunto la atención de posibles inversionistas, se participa en las reuniones semanales de Casa Presidencia para el articulamiento de proyectos generadores de inversión y empleo y tal como se acordó se entrega al 30 de setiembre el Plan de Atracción de Inversiones para el 2019 y su implementación.

En relación con la meta 1.1.1.2, al IV Trimestre se obtiene un avance mayor al del 100%, contando con la participación en 5 eventos internacionales, se asistió a FITUR (reuniones con líneas aéreas, tour operadores y hoteles), se asistió al evento Routes Américas (reuniones con líneas aéreas), se asistió a la feria ITB Berlín (reuniones con líneas aéreas, tour operadores y hoteles), se asistió al evento Hola Hotel Investment Conference (reuniones y capacitación en atracción de infraestructura turística) y se participa en la Conferencia de la OCDE y WTM contando con citas por posibles inversionistas.

Respecto a la meta 1.1.1.3, se tiene un avance del 100%, se han recibido los informes respectivos conforme al contrato.

En cuanto a la meta 1.1.1.4, al IV Trimestre se supera la meta del 100%, dado que se han realizado más de las 20 reuniones que fueron programadas para el 2020, se tuvo 7 reuniones con líneas aéreas en ITB Berlín; una reunión con Spirit en Fort Lauderdale; 28 reuniones con líneas aéreas en Routes Américas y 7 reuniones en FITUR, mediante gira por los Estados Unidos en el mes de junio se tuvo reuniones con Sun Country, Aeroméxico, United, Delta, Jet Blue, South West y American Airlines, así mismo se realizó una gira de reuniones en Europa con Condor, Lufthansa, Level, SAS, Iberia, Air Europa, British Airways y Neos, así como en el marco de la feria Top Resa reunión con KLM, Air France, Air Europa y Air Belgium. En el marco del evento World Routes se tuvo reunión con 21 aerolíneas.

En la meta 1.1.1.5, al IV trimestre se mantiene un avance del 10%, se obtiene el visto bueno de JAPDEVA al documento se envió a la FCCA a traducción los borradores de los convenios Marco y específico que se generan por medio de la firma del Memorando de Entendimiento con la FCCA – INCOP- JAPDEVA- ICT, la FCCA indica que lo tiene en estudio por parte del Comité de Operaciones para emitir las observaciones, en la última consulta al respecto nos ha indicado la FCCA que a finales del mes de Junio enviarán las observaciones para proceder con lo que corresponda para la firma del documento e iniciar con la aplicación de los convenios, sin embargo al cerrar el IV Trimestre no se cuenta con respuesta por parte de la FCCA, se remite a la Junta Directiva el oficio DGA-350-2019 con el fin de informar las acciones realizadas por la Unidad y la situación presentada.

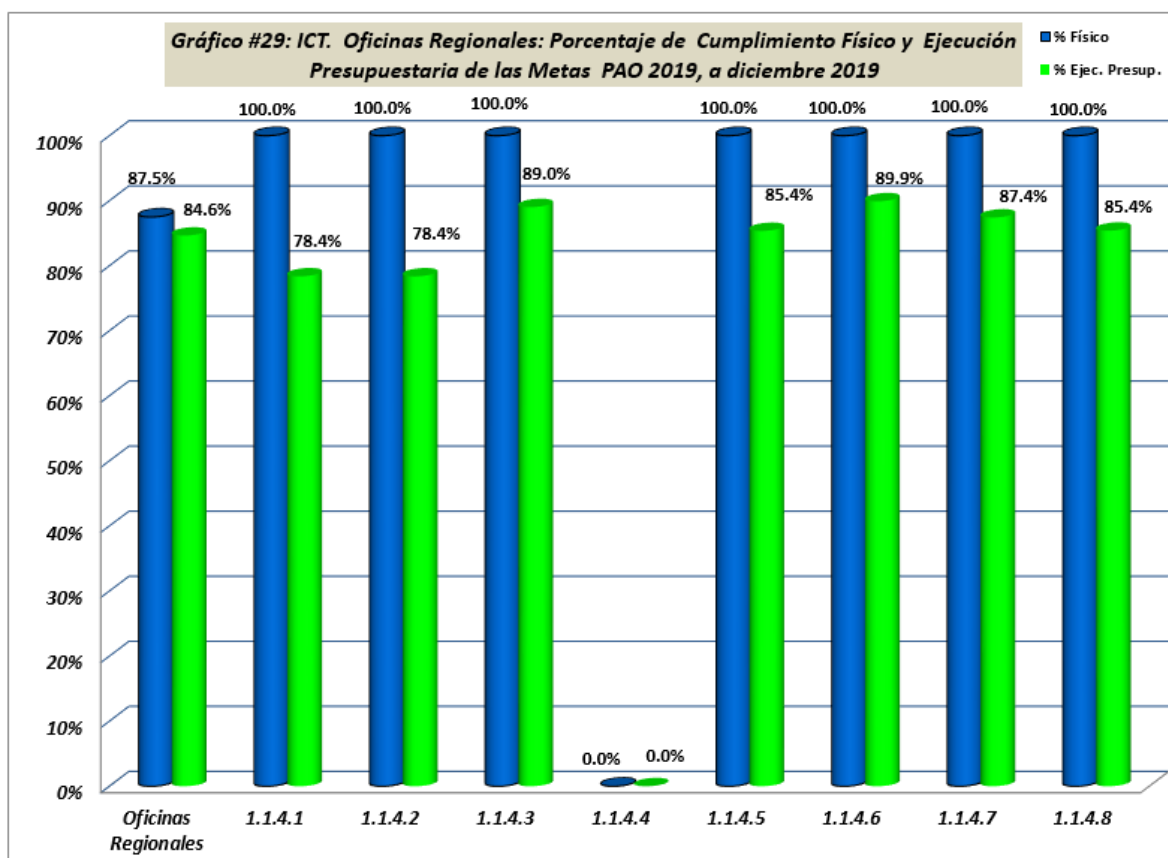
Respecto a la meta 1.1.1.6, al IV Trimestre se obtiene un avance del 100% de avance, se realizaron cuatro visitas, una a los principales puertos del país con representantes de la FCCA, recibimiento del crucero Royal Princess en el Puerto de Caldera, se visita el Puerto Limón para la participación en el Taller de consulta con la empresa privada para el remozamiento del Puerto Hernán Garrón para el recibimiento de los cruceros y otra visita a los principales proyectos a desarrollar en el Polo Turístico Papagayo en coordinación ICT-CINDE-POLO TURISTICO PAPAGAYO, así como la realización de una gira a la zona de Caribe Sur con el fin de identificar el modelo de desarrollo de la zona y visitación de los principales proyectos hoteleros.

Sobre la meta 1.1.1.7, al IV Trimestre, se sobrepasa el avance del 100% al participar en más de 4 ferias/workshop internacional de cruceros, SEATRADE CRUISE GLOBAL en Miami, FCCA Central América Cruise Summit, Costa Rica y Workshop PAMAC FCCA, St. Maarten, Seatrade Europe celebrada en Hamburgo Alemania y International Cruise Summit en Madrid.

Esta unidad en general, presenta una ejecución presupuestaria alta, con un 92.6%, por la utilización completa de los recursos en la primera y tercera metas. En las demás metas se presentan ejecuciones presupuestarias bajas y según los registros quedaron remanentes importantes en las partidas de Transporte y Viáticos al Exterior, Publicidad y Propaganda por Otros Medios.

Oficinas Regionales:

El Proceso de Oficinas Regionales presenta 8 metas con un porcentaje promedio de avance de cumplimiento físico de 87.5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 84.6%. A continuación, en el Gráfico No.29 se presentan los porcentajes de avance de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 8 metas del Departamento de Oficinas Regionales.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴² de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Oficinas Regionales	143,609,312.00	121,559,959.00	84.6%

⁴²No considera remuneraciones.

1.1.4.1 Colaborar con el cumplimiento de las metas de las Oficinas Regionales, procurando que alcancen al menos un 90% de las actividades que se le asignan a diciembre 2019. (100% avance físico)	31,395,809.00	24,608,279.00	78.4%
1.1.4.2 Administrar la Oficina Regional de Puntarenas mediante la atención de al menos el 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre de 2019. (100% avance físico)	12,218,780.00	9,576,484.00	78.4%
1.1.4.3 Administrar la Oficina Regional Guanacaste Norte mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2019. (100% avance físico)	21,047,260.00	18,737,061.00	89.0%
1.1.4.4 Administrar la Oficina Regional Guanacaste Sur mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2019. (0% avance físico)	-	-	0.0%
1.1.4.5 Administrar la Oficina Regional Caribe mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2019. (100% avance físico)	24,393,787.00	20,822,611.00	85.4%
1.1.4.6 Administrar la Oficina Regional Llanuras del Norte mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2019. (100% avance físico)	20,968,942.00	18,855,050.00	89.9%
1.1.4.7 Administrar la Oficina Regional Pacífico Sur mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2019. (100% avance físico)	13,827,254.00	12,088,004.00	87.4%
1.1.4.8 Administrar la Oficina Regional Pacífico Medio mediante la atención de al menos un 90% de las acciones	19,757,480.00	16,872,470.00	85.4%

programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2019. (100% avance físico)			
---	--	--	--

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.4.1, se han realizado 9 reuniones de seguimiento al PAO, control interno y control interno, Se han realizado 6 visitas a las Oficinas Regionales, por lo que el cumplimiento físico de la meta es de un 100% al tercer Trimestre.

En cuanto a la meta 1.1.4.2, de la Oficina Regional de Puntarenas, se han realizado 91 inspecciones de oferta declarada como turística, se han atraído 44 empresas nuevas para el certificado de Declaratoria Turística y se han asesorado 23 empresas que quieren optar por la Declaratoria. Se ha asesorado a 10 empresas que quieren optar por el CST y se han realizado 88 visitas de inspección de empresas con CST. En cuanto a BAE, se han realizado 72 inspecciones de Comités BAE. Se han realizado 17 inspecciones de ZMT y se han realizado 40 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior, para un cumplimiento del 100%.

Sobre la meta 1.1.4.3, de la Oficina Regional de Guanacaste Norte, se ha atraído a 47 empresas nuevas para el certificado de Declaratoria Turística y se han realizado 133 inspecciones a empresas con Declaratoria Turística, además se han asesorado 6 empresas que quieren optar por la Declaratoria. Se han inspeccionado 27 empresas que quieren optar por el CST. En cuanto a BAE, se han realizado 185 las inspecciones a los Comités BAES, de los cuales 10 son nuevos para este proceso. Se han realizado 144 inspecciones de ZMT y se han realizado 75 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior, para un cumplimiento del 100%.

Con respecto a la meta 1.1.4.4, de la Región Guanacaste Sur, esta Oficina Regional se unificó con la Oficina Regional Guanacaste Norte desde el mes de noviembre de 2018.

Sobre la meta 1.1.4.5 de la Oficina Regional Caribe, se tienen 17 empresas nuevas con Declaratoria Turística, y se han realizado 20 inspecciones de empresas declaradas como Turísticas y se han realizado 3 visitas de asesoría. Se han realizado 10 verificaciones a empresas con CST, y se han realizado 2 talleres con al menos 20 empresas que quieren optar por este certificado. En cuanto a BAE, Se han realizado 69 visitas a los Comités BAE. La Oficina Regional ha atendido la llegada de al menos 49 cruceros, colaborando con la entrega de material promocional. En cuanto a reuniones de coordinación interinstitucional, se han atendido 119 reuniones. Lo anterior, para un cumplimiento del 100%.

En cuanto a la meta 1.1.4.6 de la Oficina Regional Llanuras del Norte, se han logrado 39 empresas nuevas con Declaratoria Turística, se han inspeccionado 58 empresas declaradas como turísticas. Se han inspeccionado 95 empresas tienen el CST. Se han realizado 176 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior, para un cumplimiento del 100%.

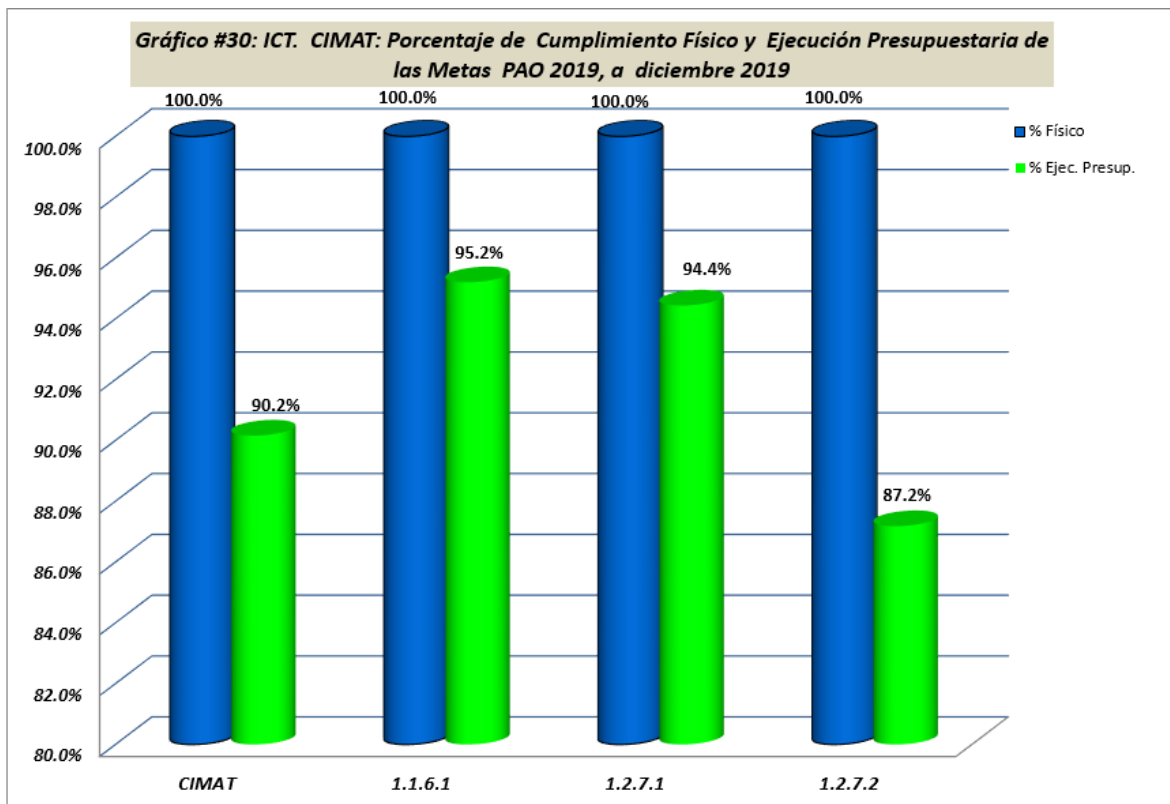
Respecto a la meta 1.1.4.7 de la Oficina Regional Pacífico Sur, se han realizado 93 inspecciones de oferta declarada como turística, se ha atraído 31 empresas nuevas para el certificado de Declaratoria Turística y se han asesorado 26 empresas que quieren optar por la Declaratoria. Se han asesorado 2 empresas que quieren optar por el CST y se han inscrito 10 empresas nuevas que quieren optar por el CST, igualmente se han inspeccionado 78 empresas que cuentan con este certificado. En cuanto a BAE, se han realizado 72 inspecciones a los comités BAE, de los cuales se han inscrito 24 nuevos comités. Se han realizado 7 inspecciones de ZMT y se han realizado 28 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior, para un cumplimiento del 100%.

Con respecto a la meta 1.1.4.8 la Oficina Regional Pacífico Medio, se han realizado 99 inspecciones de oferta declarada como turística, se han atraído 39 empresas nuevas para el certificado de Declaratoria Turística y se han asesorado 43 empresas que quieren optar por la Declaratoria. Se han asesorado 95 empresas que quieren optar por el CST y se han inspeccionado 43 empresas que ya cuentan con este certificado. En cuanto a BAE, se han realizado 130 inspecciones a los Comités, y se han logrado inscribir 6 nuevos Comités. Se han realizado 71 inspecciones de ZMT y se han realizado 43 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior, para un cumplimiento del 100%.

Esta unidad presenta una ejecución relativamente alta con un 84.6%, por un efecto en la baja ejecución de las dos primeras metas. Según los registros, quedaron remanentes importantes en las partidas de Transporte de Bienes, Mantenimiento y Reparación de Equipo de Cómputo y Mobiliario, Servicios Generales, Alquileres de Edificios y Viáticos dentro del país.

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)

El avance de cumplimiento físico promedio de las tres metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 90.2%. En el gráfico #30 se muestra el detalle de la Unidad en cuanto a porcentaje de cumplimiento físico, así como de ejecución presupuestaria por meta.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴³ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
CIMAT	12,999,001.00	11,719,764.00	90.2%
1.1.6.1 Desarrollar al menos 6 reuniones institucionales a fin impulsar los procesos técnicos necesarios para la construcción y operación de atracaderos turísticos prioritarios a diciembre 2019. (100% avance físico)	354,000.00	337,010.00	95.2%

⁴³ No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.2.7.1 Resolver a diciembre del 2019, el 100% de las solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos constructivos y cualquier otra sobre marinas y atracaderos turísticos para que se ajusten a la normativa correspondiente. (100% avance físico)	4,945,000.00	4,669,890.00	94.4%
1.2.7.2 Realizar inspecciones que permitan cumplir con la vigilancia, fiscalización y control permanente de las etapas constructiva y operativa de las obras aprobadas en etapa constructiva y operativa; al menos 2 veces al año a diciembre 2019. (100% avance físico)	7,700,001.00	6,712,864.00	87.2%

Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.1.6.1, se participó en 8 reuniones (2 en cada atracadero) para la asesoría técnica junto con los representantes del MOPT para el desarrollo del Muelle Puerto Viejo, Talamanca donde se suspendió la contratación con la Empresa mientras se resuelven las denuncias, se procedió a pagar lo ejecutado a la fecha. Mejoras a la Terminal La Pavona para el ingreso a Tortuguero donde se avanza en la consulta a la comunidad, el concepto del proyecto, consulta a SETENA, convenio y donación de terreno. Actualmente se asesora el atracadero Isla Chira y el atracadero en Bahía Drake, ambos adjudicados por INCOP con dineros del Fideicomiso ICT y el BNCR en el desarrollo de los planos constructivos. En cuanto a ejecución del presupuesto no se ejecutó lo relativo a viáticos dentro del país para la inspección del muelle de Puerto Viejo debido a las denuncias presentadas.

Respecto a la meta 1.2.7.1, se dio trámite a las solicitudes de consulta inicial del Atracadero turístico existente Kokopelli, Atracadero Diamante Eco Adventure Park, Atracadero y boulevard en Playa Herradura. A nivel de visado de planos constructivos se analizan de Marina Flamingo, los planos de las obras de relleno y rompeolas y de los edificios de la primera etapa. Se analiza la modificación presentada por Marina Pez Vela. Los proyectos en análisis están dentro de los plazos otorgados a CIMAT para su revisión.

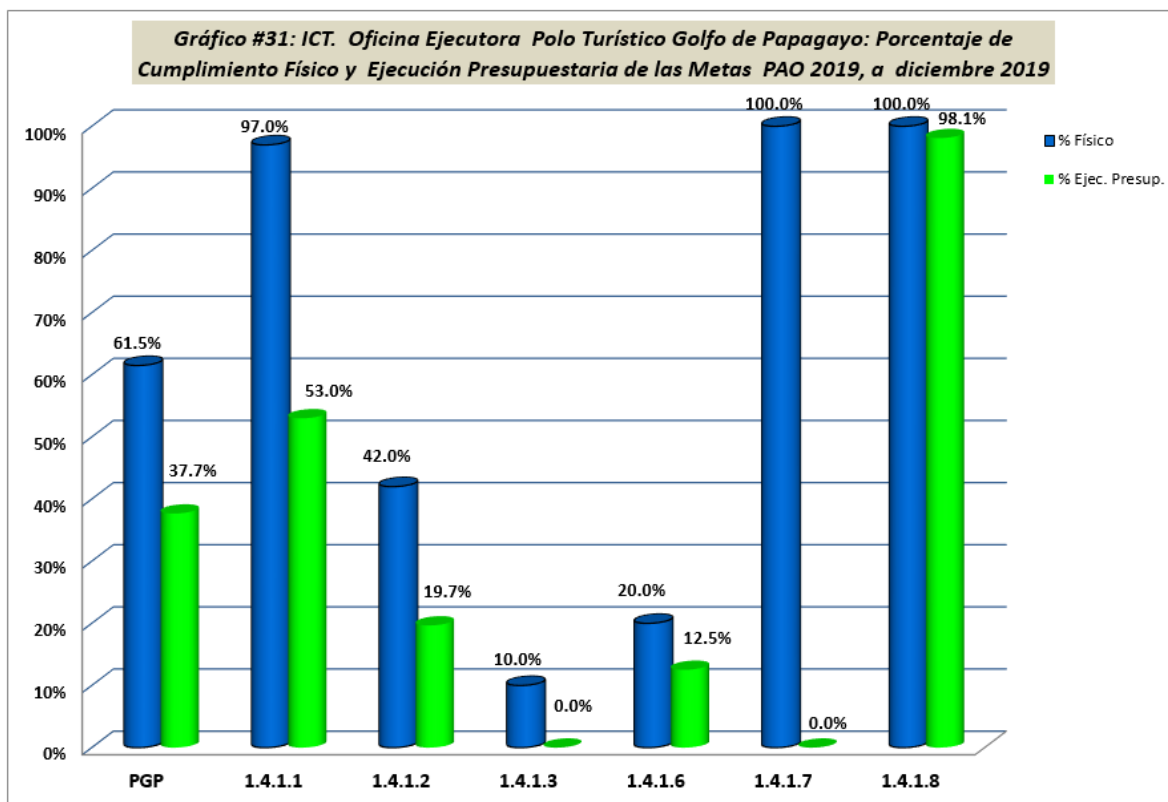
Para final de año se resolvió la consulta inicial para el Atracadero La Punta dentro del Polo Turístico Golfo Papagayo. Se aprueba el concepto sobre el sistema de reorganización de los muelles en Marina Los Sueños y se dan observaciones al trámite de visado de los planos constructivos. Se visan los planos constructivos de los componentes de la primera etapa de Marina Flamingo tanto en obras marítimas como en tierra. Se visan los planos del atenuador oeste de Marina Papagayo. Se cumple con las actividades de capacitación establecida para este año. Para lo anterior se han realizado 41 sesiones de la Unidad Técnica y 6 sesiones del Consejo Director durante este año.

En relación con la meta 1.2.7.2, se cumplió con la totalidad de las visitas de inspección programadas anualmente para la fiscalización de las marinas y atracaderos que operan al amparo de la Ley 7744, no se presentaron procesos de construcción de proyectos. Se recibieron la totalidad de los informes operacionales conforme a las fechas establecidas y se han realizado los análisis correspondientes. Se adquirió un vehículo nuevo para uso de la Comisión conforme a las políticas Institucionales. Se realizaron los estudios para detección de contaminantes en agua y sedimentos en las marinas y se canceló los respectivos montos conforme a la contratación con la Empresa Laboratorio LAMBDA S. A. y quedó adjudicada la contratación 2019LA 000021-0001200001 para los estudios sobre el impacto socioeconómico de Marina Los Sueños, Pez Vela, Papagayo y Bahía Banano y del perfil del turista atraído por la pesca deportiva.

Esta unidad en general, presenta una ejecución presupuestaria sana, con un 90.2%, considerando que es unidad de presupuesto bajo. Según los registros, muestra remanentes no significativos en varias partidas.

vii. Avance Físico Promedio de las Metas de la Unidad del Programa #3:

La Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, según se observa en el Gráfico No.31, reportó un porcentaje de avance de cumplimiento físico promedio de 61.5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 37.7%. En el gráfico #31 se muestra el detalle de las cuatro metas.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴⁴ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
PTGP	597,760,370.00	225,210,385.00	37.7%
1.4.1.1 Ejecutar la gestión administrativa y fiscalizadora de la unidad, para el cumplimiento del mandato legal de la oficina ejecutora, a diciembre del 2019. (97% avance físico)	266,386,580.00	141,186,863.00	53.00%
1.4.1.2 Implementar un sistema automatizado de gestión documental, que permita la consulta digital de los expedientes de la unida, a diciembre 2019. (42% avance físico)	40,596,000.00	7,984,234.00	19.7%

⁴⁴ No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.4.1.3 Desarrollar proyectos de infraestructura pública, por medio de FONDETUR, para mejorar las condiciones de seguridad hacia el turista y la ciudadanía, a agosto-2019. (Primero se eliminó esta meta y presupuesto por €208 mill. según oficio de CGR DFOE-AE-0526, número 16465, pero luego se reprobó mediante comunicado de acuerdo SJD-026-2019) (Meta vinculada al PND, Proyecto Delegación Policía Playa Panamá) (10% avance físico)	210,080,000.00	-	0.0%
1.4.1.6 Gestionar la recuperación de los ecosistemas dentro de los terrenos del PTGP, por medio de la colaboración de otras instituciones competentes, para la restauración de la flora y fauna como atractivo turístico del proyecto, a junio-2020. (20% avance físico)	1,600,000.00	200,300.00	12.5%
1.4.1.7 Implementar un mapa interactivo de los accesos públicos a las playas del PTGP dentro de las páginas de Visit Costa Rica y la página ICT, para una mejor consulta de parte de los usuarios, a julio 2019. (100% avance físico)	1,791,000.00	-	0.0%
1.4.1.8 Finalizar línea de impulsión del acueducto de las Trancas-Papagayo Bahía a junio 2019, según ejecución de obra por parte del AYA. (100% avance físico)	77,306,790.00	75,838,988.00	98.1%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.1.1, al 13 de diciembre del 2019 se han recibido un total de 1167 documentos para tramitar, entre acuerdos, solicitudes de concesionarias, visados de planos y similares, de los cuales se han tramitado 1128 documentos, aproximadamente, logrando un cumplimiento del 97% de la atención de trámites.

En cuanto a la meta 1.4.1.2, mediante licitación abreviada número 2019LA-000016-0001200001 se publicó la licitación, con oficio PGP-868-2019 la unidad recomienda su adjudicación. Actualmente se encuentra en proceso de transferencia de datos y al 15 de

diciembre se cuenta con un total de 69,219 imágenes procesadas, siendo su fecha estimada de finalización el segundo semestre del 2020.

Respecto a la meta 1.4.1.3, actualmente el proyecto está paralizado debido a que no se ha obtenido el visado Municipal, se está en negociaciones en Casa Presidencial con la Municipalidad de Carrillo para la solucionar el tema lo antes posible; sin embargo, hasta tanto no se cuente con dicho visado no se podrá sacar a licitación. El presupuesto 2020 contemplo el valor total del proyecto con el fin de ser finalizado en ese año.

Las metas 1.4.1.4 y 1.4.1.5, fueron eliminadas, mediante oficio CDP-227-2019 se instruye eliminar la meta el mismo es ratificado con el acuerdo de Junta Directiva SJD-297-2019.

Sobre la meta 1.4.1.6, se procedió a coordinar con el Área de Conservación Guanacaste y con la Estación Experimental Horizontes para determinar las especies de árboles adecuados con el de generar un baño forestal dentro de las concesiones que permitan dar una identidad al Proyecto Turístico Golfo de Papagayo. En sesión conjunta de Junta Directiva y Consejo Director efectuada el 26 de agosto del 2019 se acordó que el proyecto se integraría al Proyecto de Paisajismo Urbano del PTGP a desarrollar entre los años 2020 al 2022.

En cuanto a la meta 1.4.1.7, debido a que el ICT cuenta con una contratación para la administración de las páginas web, no procede realizar una nueva contratación, sino que se solicitó a la unidad encargada de coordinar la información de las páginas Web se incluyera la lista de los accesos públicos a playas dentro del PTGP y su link de ubicación. Se está a la espera de que se hagan los cambios solicitados.

Debido a lo anterior las etapas de este proyecto corresponderían a;

1. Determinación de la lista de accesos públicos y su link de ubicación
2. Implementación de los cambios

Al cierre del año 2019 el mapa dentro de la Página Web del ICT ha sido implementado y se puede observar que se destacan los accesos públicos a las playas.

Sobre la meta 1.4.1.8, el día jueves 21 de marzo del 2019, se procedió a hacer la recepción final y definitiva del proyecto tanto con el A y A como con la Empresa Constructora, se dio recibido a satisfacción de todas las obras y ya se giró el último pago de la OC, mediante los tramites de pago número 76921-46920 y 46748 se giran los últimos pagos al sistema.

Esta Dirección presenta una ejecución presupuestaria muy baja, con un 37.7%, considerando que hay contrataciones de proyectos de infraestructura que aún están en trámite, y se plantearon como proyectos plurianuales. Según los registros muestra un gran rezago en la utilización de los recursos, con remanentes importantes en partidas como Instalaciones, Servicios Jurídicos, Mantenimiento de Edificios, Servicios de Ingeniería, Edificios. En la parte administrativa, hay remanentes importantes en partidas como: Actividades de capacitación, Actividades Protocolarias, Mantenimiento y reparación Equipo de Transporte, Útiles y materiales de limpieza, Servicios Generales, Impuestos sobre Bienes Inmuebles, Servicios de Tecnologías de Información y Otros servicios no especificados.

CAPÍTULO II: Ejecución presupuestaria por Programa del ICT.

A continuación, se presentan datos generales preliminares de la ejecución presupuestaria al IV trimestre del año 2019, conforme el **Informe Presupuestal Contable**, según datos emitidos al 31 de diciembre de 2019, por el Departamento Financiero.

En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2019 y la ejecución presupuestaria global para el ICT, así como por programa presupuestario.

Considerando el conjunto de metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2019 se observa un cumplimiento promedio simple de 88.9%, un porcentaje de ejecución presupuestaria operativa de 91.5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria global del ICT del 89.4%. Cabe señalar que la ejecución presupuestaria presenta una diferencia significativa en la tendencia del Gasto Efectivo Acumulado y en el Gasto Operativo respecto al IV trimestre del año 2018, porque en el 2019 la ejecución es mucho mayor. En el cumplimiento físico sí se presenta una tendencia similar, con un leve aumento respecto al IV trimestre del 2018, el desempeño institucional en el cumplimiento promedio de metas aumentó en un 2%.

Resumen desempeño institucional 2019:

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) ⁴⁵	% Ejecutado Op. ⁴⁶	Remuneraciones
Programa 1	93.22%	82.2%	81.8%	90.2%
Programa 2	91.98%	92.7%	93.8%	87.3%
Programa 3	61.5%	38.6%	37.6%	40.6%
Total ICT	90.74%	89.4%	91.5%	87.4%

Resumen desempeño institucional 2018:

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) ⁴⁷	% Ejecutado Op. ⁴⁸	Remuneraciones
Programa 1	88.8%	61.2%	68.6%	87.9%
Programa 2	93.9%	78.9%	78.0%	82.9%
Programa 3	24.6%	20.9%	15.1%	81.1%
Total ICT	86.9%	70.2%	71.0%	85.3%

⁴⁵ Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.

⁴⁶ Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

⁴⁷ Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.

⁴⁸ Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

A nivel programático, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 82.2% en el Programa #1, mientras que el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 81.8%, y la tendencia de la ejecución global aumenta porque incluye el gasto en remuneraciones. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado de 90.2%.

En el Programa #2, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 92.7%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 93.8%. Aquí también se puede observar una tendencia similar porque la diferencia entre el gasto global y el operativo no es significativa, donde se muestra una ejecución relativamente baja. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #2 se presenta un porcentaje ejecutado de 87.3%. La ejecución del presupuesto en este programa, muestra una diferencia significativa respecto a los niveles mostrados en el IV trimestre del 2018, excepto las remuneraciones, que muestran la misma tendencia.

Como se puede notar, se da una ejecución presupuestaria operativa más baja que las remuneraciones, y se da una ejecución presupuestaria significativamente más baja en el Programa 3.

Para el Programa #3, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado es muy bajo y con una significativa diferencia respecto a los otros programas institucionales, con un 38.3%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue del 37.6%, pero en ambos casos fue mayor al resultado del mismo período del año 2018. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #3 se presenta un porcentaje ejecutado de 40.6%. Este programa, compuesto por una sola unidad muestra movimientos de recursos únicamente en cuatro de sus seis metas y tiene una cantidad importante de remanentes en partidas presupuestadas para proyectos de infraestructura que no se finiquitaron.

Cabe señalar, que en el Programa 3 la partida de remuneraciones no varía desde trimestres anteriores, debido a que este rubro se pagaba con recursos de FONDETUR, y el ICT lo asumió hace más de un semestre; es decir, que se incluyó dentro de la partida de Remuneraciones del Departamento de Recursos Humanos en el Programa 1 (*Oficios CDP-046-2019 y DAF-011-2019*).

A continuación, se presenta un resumen donde se muestra el monto de presupuesto aprobado (incluye las modificaciones presupuestarias), y el gasto efectivo acumulado por unidad y programa.

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado)	Ejecución acumulada
ICT 2019	42,408,612,270.00	37,905,619,280.23
Programa #1	8,880,455,798.16	7,298,654,647.05
Presidencia Ejecutiva	59,700,000.00	40,090,128.19
Junta Directiva	23,150,000.00	15,287,682.68
Gerencia General	35,960,840.00	24,885,037.72

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado)	Ejecución acumulada
Auditoría General	39,512,322.02	39,066,986.70
Planificación	63,733,351.00	60,068,775.08
Asesoría Legal	7,250,000.00	5,342,886.62
Tecnologías de Información	174,732,051.10	135,618,170.31
DAF	623,140,203.00	79,284,080.35
Administrativo	2,115,465,467.00	1,708,533,959.70
Proveeduría	81,336,184.00	72,627,425.79
Recursos Humanos	5,422,196,175.04	4,888,567,799.51
Financiero	225,986,816.00	225,217,648.73
Ingresos	8,292,389.00	4,064,065.67
Programa #2	32,627,172,733.84	30,259,463,799.36
<u>Dirección Planeamiento</u>	<u>2,611,645.38</u>	<u>1,177,995.57</u>
Dpto. Planeamiento	19,245,203.62	18,060,665.52
Adm. de la Información	324,652,731.77	286,984,581.66
ZMT	25,514,007.00	24,980,054.73
Dpto. Desarrollo	458,950,000.00	443,778,151.56
Dirección Mercadeo	336,840,959.00	294,572,783.03
Dpto. Investigación y Evaluación	7,557,108,606.19	7,281,789,754.02
Dpto. Promoción	9,119,396,800.00	8,865,905,478.59
Dirección Gestión Turística	8,488,667,256.47	7,524,683,517.25
Dpto. Servicio al Turista	404,971,425.04	371,252,408.98
Dpto. Gestión y Asesoría Turística	24,700,000.00	19,955,641.14
Dpto. Programas Sostenibilidad	85,350,000.00	70,923,074.72
Oficinas Regionales	143,609,312.00	121,559,959.51
Atracción de Inversiones	244,523,888.37	226,371,321.93
CIMAT	12,999,001.00	11,719,763.46
Recursos Humanos	5,378,031,898.00	4,695,748,647.69
Programa #3	900,983,738.00	347,500,833.82
Papagayo	600,910,370.00	225,210,384.50
Recursos Humanos	300,073,368.00	122,290,449.32
/1 y /2 Presup. Operativo no incluye Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y otras prestaciones		
TOTAL CUENTAS ESPECIALES (09) =====> ₡		494,700,000.00

Considerando los datos del capítulo anterior, se observa que a nivel global hay una ejecución física que en la mayoría de metas cercana al 90%, menos de lo esperado al final del año, y tienen ejecuciones presupuestarias más bajas; es decir, se ha avanzado en las metas, pero no se han utilizado todos los recursos.

En la mayoría de los proyectos de infraestructura, no se dio la utilización de recursos y la realización de obras se debe postergar para el próximo ejercicio.

CAPÍTULO III: Estado de cumplimiento de recomendaciones de Auditoría:

En el Alcance No. 261 a La Gaceta No. 220 del 16 de noviembre de 2016, se publica por parte del Presidente de la República y el Ministro de la Presidencia, la Directriz N.º 058-MP del 31 de octubre del 2016, dirigida a las instituciones descentralizadas y sus órganos adscritos, denominada: Cumplimiento por parte de la administración descentralizada de las obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno.

“La Dirección General y la Unidad de Planificación, o los departamentos internos equivalentes de las instancias descentralizadas velarán por incluir en sus informes de desempeño las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, así como los avances realizados para su cumplimiento. Así como a la Unidad de Control o el departamento interno equivalente, a dar seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, dentro del ámbito de su competencia (artículo 4).

-En acatamiento de lo dispuesto por los ordinales número 36 y 37 de la Ley General de Control Interno, Ley número 8292, se procurará implementar debidamente las recomendaciones dadas por la Auditoría Interna y en caso de presentarse discrepancias respecto de estas, seguir el proceso establecido para su solución (artículo 5).” (El subrayado no del original)

Por lo anterior, se incluye este capítulo con la información sobre el estado de cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de las Auditoría Interna del ICT, según datos suministrados por la Auditoría y la Gerencia General del ICT al 31 de diciembre de 2019. Como resultado de la verificación del efectivo cumplimiento de las recomendaciones y sugerencia se determinó que de las 269 emitidas durante el período 2017 al 2019, un total de 164 están implementadas y 61 están en proceso, lo que da un 61% de cumplimiento. Se dio un avance en el cumplimiento de recomendaciones respecto al trimestre anterior.

Asimismo, hay 44 recomendaciones pendientes de implementar.

Estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias, Años 2017 al 2019

Año	Emitidas	A Diciembre 2019			Pendientes
		Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	% de cumplimiento	
2017	84	79	5	94%	0
2018	73	60	13	82%	0
2019	112	25	43	22%	44
Totales	269	164	61	61%	44

Fuente: Registro de la Auditoría Interna, ICT⁴⁹

⁴⁹ Esta información es preliminar y puede variar de la información que maneja la administración sobre el cumplimiento, esto por cuanto la Auditoría debe realizar verificaciones correspondientes sobre el cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias.

Lo anterior, según los informes permite mitigar la materialización de riesgos; sin embargo, se mantiene latente en las 61 recomendaciones en proceso de implementación y las 44 pendientes. Las disposiciones emitidas de previo al 2017, fueron cumplidas en un 100%.

Del reporte de la Auditoría Interna sobre la implementación de recomendaciones y sugerencias se concluye:

En nuestra opinión, del estado avance de cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, se indica que los procedimientos y acciones establecidos por la Administración han sido efectivos, ya que coadyuvaron al cumplimiento de las mismas; mientras que las clasificadas en “parcialmente cumplidas” o “pendientes”, representan medidas en proceso de implementación, a las cuales se les brinda seguimiento permanente.

Por otra parte, una efectiva gestión de la Administración en la implementación de las recomendaciones y sugerencias, complementa la labor profesional de la Auditoría Interna en proporcionar seguridad de que el actuar institucional se apega a los objetivos generales del control interno y buenas prácticas de administración de recursos públicos.

CAPÍTULO IV: Estado de avance de los proyectos de inversión pública

En esta sección del informe se presenta un análisis sobre el avance de los proyectos de inversión pública de la Institución que son parte de los compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo.

En el año 2019 el Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un portafolio de dieciséis (16) proyectos de Inversión, siete (7) de ellos se Incluyeron como compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, y otro que está en la última etapa que se ejecutó en el PND-2014-2018. Diez de los mismos están debidamente inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.

En el siguiente cuadro se muestra la lista de proyectos de Inversión incluidos en el PND y los avances de los mismos al final del año 2019.

ICT: Proyectos de Inversión con cargo al Presupuesto 2019, según Evaluación anual del PAO 2019 (PND)

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2019		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
1-Construcción del Edificio para albergar a la Policía Turística Papagayo.	1824	10	0	Actualmente el proyecto está paralizado debido a que no se ha obtenido el visado Municipal, se está en negociaciones con Casa Presidencial con la Municipalidad de Carrillo para solucionar el tema lo antes posible. Sin embargo, hasta tanto no se cuente con dicho visado no se podrá sacar a licitación.
2-Construcción del Acueducto Las Trancas-Papagayo Bahía. Finalización de Líneas de Impulsión.	1885	100	98.10% 75,83mil	El día 21 de marzo del 2019, se procedió a hacer la recepción final y definitiva del proyecto tanto con el A y A como con la Empresa Constructora, se dio recibido a satisfacción de todas las obras y ya se giró el último pago de la Orden de Compra, mediante los trámites de pago número 76921 y 46748 se giran los últimos pagos al sistema.
3-Habilitación de un Área para el funcionamiento de un consultorio médico en la Comunidad Playa Panamá.	2534	0	0	Meta eliminada mediante Oficio CDP-227-2019 se instruye eliminar la meta, el mismo es ratificado con el SJD-297-2019.
4-Recuperación de ecosistemas en los terrenos del Polo	2536	20	12.52% ¢200.3 mil	Se procedió a coordinar con el Área de Conservación Guanacaste y con la Estación Experimental Horizontes para determinar las especies de árboles adecuados con el fin de

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2019		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
Turístico de Papagayo.				generar un baño forestal dentro de las concesiones que permitan dar una identidad al Proyecto Polo Turístico Golfo de Papagayo. En sesión conjunta de Junta Directiva y Consejo Director de Papagayo efectuada el 26 de agosto del 2019, se acordó que el proyecto se integraría al Proyecto de Paisajismo Urbano del Polo Turístico Golfo de Papagayo a desarrollar entre los años 2020 al 2022.
5-Mapa Interactivo del Acceso Público a las Playas del PTGP.	2535	100	0%	Dado que el ICT cuenta con una contratación para la administración de la página WEB, no procede realizar una nueva contratación, sino que se solicitó a la unidad encargada de gestionar la información de la página WEB se incluyera la lista de accesos públicos a playas dentro del Polo Turístico Golfo de Papagayo y su link de ubicación. Se está a la espera de que se hagan los cambios solicitados. Debido a lo anterior las etapas de este proyecto corresponderían a: 1. Determinación de la lista de accesos públicos y su link de ubicación. 2. Implementación de los cambios. El mapa dentro de la página WEB del ICT ha sido implementado y se puede observar que se destacan los accesos públicos a las playas.
6-Adquisición de Software para desarrollo de sistemas, implementación de aplicaciones y software especial para uso de usuarios finales del ICT 2019.	2532	85	73.83% ¢10.210 mil	Se adquirieron los software para el uso de los usuarios finales.
7-Adquisición y Renovación de Equipo de Cómputo para el Instituto Costarricense de Turismo	2533	75	81.74% ¢23.311 millón	A inicios de año se planteó a la Gerencia un cambio en la forma de proveer equipo a los funcionarios para cambiarlo por el método de arrendamiento por demanda. Con la aprobación de la Gerencia General, se continuó con el análisis respectivo y se determinó que era necesario realizar una modificación presupuestaria, ya que el presupuesto estaba disponible en otra partida que no corresponde a

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2019		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
				alquiler. Se realizó la modificación presupuestaria correspondiente. Se presentó a la Proveeduría la SMS, luego del análisis que hicieron, realizaron una serie de consultas que se atendieron y se remitió nuevamente para continuar con el trámite.
8-Adquisición de vehículos para sustituir parte de la flotilla institucional 2019	2537	95	77.75% 97,182 mill.	Se realizó la compra de tres vehículos híbridos, que pasan a ser parte de la flotilla de la institución.
9-Adquisición y reposición de equipo diverso para el ICT.	2530	100	92.67% ¢192.55 mil	Se realizó la compra de una silla de ruedas, pantallas y video beam para diversas áreas de la institución. También se adquirió el equipo necesario para la adecuada operación del Centro de Convenciones de Costa Rica. También se adquirieron radios y teléfonos para el Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica.
10-Adquisición de equipo mobiliario de oficina para el Instituto Costarricense de Turismo 2019	2531	100	46.61% ¢127.8 mil	Referente a la adquisición de un sistema de aires acondicionados para la institución por medio de tecnología VRF, se encuentra en trámite de adjudicación. Las sillas de la Junta Directiva, se encuentra en trámites de adjudicación. También se presentaron las SMS para la compra muebles para microondas, estaciones de trabajo para el área de transporte y la bodega de mantenimiento.
11-Construcción del Centro de Exhibiciones de Productos, Eventos y Negocios PIMA.	Proyecto nuevo	0	0	Para el IV trimestre esta meta tiene un cumplimiento del 100%, se logra cumplir con lo instruido por la Junta Directiva del ICT en comunicado de acuerdo SJD -504-2019, con el cual se autorizó a la administración para gestionar ante las autoridades del PIMA, la cuantificación en términos monetarios, actualización del valor neto, las obligaciones 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9 y 6.10 del Convenio firmado el 16 de mayo de 2011. Se realizó el cálculo correspondiente de las obligaciones por un monto de USA \$ 4,33 millones, esta suma fue debidamente acogida por la Junta Directiva de PIMA en oficio CDSA-ACDO-318-2019. Además, en oficio CDSA-ACDO-3127-2019 este mismo órgano colegiado aprueba la segregación y traspaso al ICT del lote de 100.000 metros

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2019		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
				cuadrados y autoriza la confección del plano catastrado. Se acreditó la transferencia por un monto de ¢ 2.467.623.700,00 (monto acordado al tipo de cambio del día).
12-Realizar la contratación de la etapa de diseño y construcción de obras del proyecto Reconstrucción del Muelle Turístico de Puntarenas.	Proyecto nuevo	0	0	Durante el período 2019, se elaboró y presentó el cartel a la Proveeduría Institucional y este se encuentra en revisión en esa instancia, dicha contratación continua para el período 2020.
13-Realizar la contratación de la etapa de diseño y construcción de obras del proyecto Reconstrucción del Muelle de la Isla San Lucas.	Proyecto nuevo	0	0	Durante el periodo 2019, se elaboró y presentó el cartel a la Proveeduría Institucional y este se encuentra en revisión en esa instancia, dicha contratación continua para el período 2020.
14-Construcción de la delegación para uso de la Policía Turística en Tamarindo.	Proyecto nuevo	20	0	Durante el cuarto trimestre del 2019, se realizó la contratación por lo que participaron varias empresas, y se están realizando los estudios para adjudicar en el 2020 e iniciar la construcción.
15-Construcción de Atracaderos en el Caribe (Cahuíta y Puerto Viejo)	Proyecto nuevo	45	0	Se adjudicó a la empresa Náutica JJ S.A la construcción del Atracadero de Puerto Viejo. Se recibieron a satisfacción los entregables Fase 1 (planos y restante documentación según contrato). También se recibieron los ánodos de sacrificio los cuales están almacenados en el Plantel de MOPT. El ICT se reunió con el 30/08/19 con la comunidad de Puerto Viejo, para un conversatorio ante la disconformidad del pueblo por la construcción del atracadero. Se concluyó formar una Comisión de Manera Conjunta con la comunidad y entes involucrados para abordar este tema y buscar soluciones. El 05 de diciembre 2019, se subió mediante SICOP, la suspensión del contrato por instrucción de la Gerencia, dado el recurso a la Viabilidad Ambiental presentada por el Diputado José María Villalta. En relación con el Atracadero de Cahuíta, se tiene este proyecto en suspenso

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2019		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
				dado el recurso presentado. Se elaboró y presentó el cartel a la Proveeduría Institucional y se encuentra en revisión en esa instancia.
16-Mejoramiento Parque Nacional Volcán Tenorio.	Proyecto nuevo	35	0	Al IV trimestre, en relación con el desarrollo de infraestructura en el Parque Nacional Volcán Tenorio, el día 04 de noviembre de 2019, se publicó el cartel, se atendieron aclaraciones en SICOP. También se realizó la visita preoferta. El 28 de noviembre se realizó la apertura de ofertas y se recibieron dos, una de ellas cumple. Se está analizando a profundidad los anexos correspondientes a la Licitación se encuentran listos y revisados por la Proveeduría. La Dirección de Gestión Turística se encuentra en espera del comunicado oficial de la contratación por parte de la Proveeduría.

Los proyectos incluidos en este informe son los incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo y aunque fueron incluidos en la formulación del PAO del 2019, la Contraloría General de la República no aprobó las metas ni el presupuesto que sustentan algunos de estos; por lo tanto, la Junta Directiva los reincorpora en el PAO 2019 mediante acuerdo SJD-026-2019 considerando las observaciones de la CGR y se tramitaron los recursos por presupuesto extraordinario.

Como es de esperar los proyectos de construcción de infraestructura pública presentan mayor atraso, pues constituyen procesos largos (plurianuales) y contratación pública más complejos, pero ya se encuentran debidamente incorporados al Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN. El proyecto de construcción de Sede de Policía en Papagayo se viene arrastrando de la Administración anterior, pero no registra avance porque forma parte de las metas reincorporadas al PAO y ya se encuentra en trámite para contratación, pero está pendiente el visado municipal. Mientras que la construcción del Acueducto de Las Trancas, ya fue inaugurado y debidamente pagado.

Los demás proyectos del Polo Turístico Golfo Papagayo, como la habilitación de un consultorio médico en Playa Panamá no tienen viabilidad legal; por lo tanto, se eliminó la meta del PAO 2019. Mientras que el de Recuperación ecosistemas, se integraría al Proyecto de Paisajismo Urbano del Polo Turístico Golfo de Papagayo a desarrollar entre los años 2020 al 2022 y sobre el Mapa Interactivo, se solicitó a la unidad encargada de gestionar la información de la página WEB que se incluyera la lista de accesos públicos a playas dentro del Polo Turístico Golfo de Papagayo y su link de ubicación. El proyecto de ecosistemas es plurianual y el del mapa interactivo se está aplicando.

Los proyectos relacionados con tecnologías de información, se lleva acabo con el fin de actualizar equipos, software para el desarrollo de sistemas, aplicaciones y software especiales, pero se varió la forma de adquisición, de modo que se adquieran por arrendamiento y se encuentra en trámite de contratación. Para tal efecto también se realizó una redistribución de recursos.

En cuanto los equipos de transporte y equipos diversos, se realizó las compras planeadas. En el proyecto de equipo y mobiliario de oficina, ya se adjudicó una parte y el resto está en trámite de contratación.

El proyecto de mejoras en el Parque Volcán Tenorio, ya cuenta con el convenio ICT-MINAE, se realizó el trámite de contratación y se encuentra en trámite de adjudicación y los proyectos relacionados con atracaderos se elaboraron los carteles y se encuentran en revisión en la Proveeduría, por lo que no registran cumplimiento ni ejecución presupuestaria. En el caso de los atracaderos del Caribe, ya se adjudicó la contratación para diseño y construcción, se dio un acercamiento con la comunidad para resolver las disconformidades, ya adjudicó a la empresa Náutica JJ S.A.

Los proyectos nuevos de infraestructura también son de carácter plurianual y aún no han sido inscritos en el BPIP de MIDEPLAN, cuyos atrasos se generan principalmente por temas como coordinación interinstitucional, definición de términos y aprobaciones de convenios, pero en todos los casos ya se ha iniciado la definición de términos de referencia para la elaboración de los carteles de licitación, para estudios previos, diseños o construcción de obras. Por eso tenemos que el proyecto de mejoras en el Parque Volcán Tenorio ya se realizó el trámite de contratación y se espera el comunicado de adjudicación para iniciar la construcción y la inspección de la mejora, lo mismo que la construcción de los Atracaderos en Puerto Viejo y Cahuita, así como la Delegación de la Policía Turística en Tamarindo.

Lo recomendable es que para este grupo de proyectos que forman también del PND se realicen los trámites de inscripción lo antes posible, dado que ya se ha definido el contenido presupuestario de los mismos. Por lo que dicha formalidad se convierte en una tarea urgente de resolver.

La experiencia de años anteriores en la ejecución de proyectos de inversión, ha demostrado que se dan importantes rezagos de los proyectos de infraestructura, por lo que es importante tomar acciones que permitan el cumplimiento oportuno de los nuevos. En general, se observa una gran dificultad definición de acuerdos entre instituciones, cuando intervienen otras además del ICT, así como una lenta organización de los trámites de contratación administrativa o aspectos de tercerización que no se previeron antes formular proyectos. En el caso del Polo Turístico Golfo de Papagayo, por ejemplo, se han presentado arrastres de años, lo cual genera un estancamiento de los proyectos y la consecuente sub ejecución presupuestaria, aspecto que debe corregirse, para hacer más ágil el desarrollo de las obras.

CAPÍTULO V: Recomendaciones de Seguimiento de Metas

Respecto a las recomendaciones del informe de seguimiento de metas del trimestre anterior:

1. Departamento Administrativo, Oficio G-1650-2019

“3. Instruir a las unidades que deben dar continuidad a proyectos cuya naturaleza es de Inversión Pública, (...)”.

“5. Instruir a las jefaturas, valorar cuáles proyectos tendrán que continuarse el próximo año y considerarlos en el nuevo Plan Presupuesto (PAO) del 2020, mediante la tramitación de un ajuste, previo a que sea aprobado por la Junta Directiva.”

Esta recomendación se realizó en con la formulación PAO 2020. Cumplida

2. Dirección de Gestión de Turística, oficio G-1651-2019

“2. (...) Instruir a la Dirección de Gestión valorar mecanismos que permitan agilizar la definición de términos de coordinación y convenios interinstitucionales, a fin de evitar atrasos en los trámites de contratación y construcción de obras.”

Respecto a esta recomendación el Director de Gestión indicó en reunión, el trabajo que se está realizando para dejar proyectos con adjudicación 2019 y construcción 2020. En proceso de cumplimiento.

“3. Instruir a las unidades que deben dar continuidad a proyectos cuya naturaleza es de Inversión Pública, Plan CEDAW (ESCNNA) y las metas contempladas en el PND 2019-2022”.

Esta es una labor continua, y se lleva a cabo de manera permanente. En proceso de cumplimiento.

“5. Instruir a las jefaturas, valorar cuáles proyectos tendrán que continuarse el próximo año y considerarlos en el nuevo Plan Presupuesto (PAO) del 2020, mediante la tramitación de un ajuste, previo a que sea aprobado por la Junta Directiva.”

Esta recomendación se realizó con la formulación PAO 2020 (cumplida) y se tiene previsto elaborar un plan de acción 2020 en el marco de requerimientos PND establecido por MIDEPLAN al 15 de noviembre (en proceso).

“7. Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2019-2022; así como, los compromisos institucionales en el tema del Plan CEDAW (ESCNNA), para que continúen priorizando el cumplimiento programado del periodo correspondiente.”

Esta es una labor continua, y se lleva a cabo de manera permanente. En proceso de cumplimiento.

3. Dirección Ejecutivo Proyecto Golfo de Papagayo, oficio G-1652-2019:

“4. A la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo y a la Dirección de Gestión se le solicita valorar un sistema de medición de proyectos que incorpore la ejecución de actividades, así como la ejecución del gasto programado. Lo anterior, para establecer un equilibrio entre el avance físico y la ejecución presupuestaria en los reportes de seguimiento.”

En proceso. La anterior recomendación presenta espacios de mejora desde la planificación, ejecución y control de proyectos. Sin embargo, desde la implementación de la nueva Guía para Formulación de Proyectos Institucionales, se aprovechará para enfocarse en impulsar aspectos de mejora y ofrecer parámetros para el monitoreo y Control en la ejecución de los proyectos. Además, los siguientes PAO's exigirá que cada proyecto se presente como un meta para facilitar los registros de ejecución presupuestaria.

“5. Instruir a las jefaturas, valorar cuáles proyectos tendrán que continuarse el próximo año y considerarlos en el nuevo Plan Presupuesto (PAO) del 2020, mediante la tramitación de un ajuste, previo a que sea aprobado por la Junta Directiva.”

Esta recomendación se realizó con la formulación PAO 2020 (cumplida) y se tiene previsto elaborar un plan de acción 2020 en el marco de requerimientos PND establecido por MIDEPLAN al 15 de noviembre (en proceso).

“7. Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2019-2022; así como, los compromisos institucionales en el tema del Plan CEDAW (ESCNNA), para que continúen priorizando el cumplimiento programado del periodo correspondiente.”

Esta es una labor continua, y se lleva a cabo de manera permanente. En proceso de cumplimiento.

4. Tecnologías de Información, oficio G-1653-2019

“3. Instruir a las unidades que deben dar continuidad a proyectos cuya naturaleza es de Inversión Pública, (...)”.

Esta es una labor continua, y se lleva a cabo de manera permanente. En proceso de cumplimiento.

“5. Instruir a las jefaturas, valorar cuáles proyectos tendrán que continuarse el próximo año y considerarlos en el nuevo Plan Presupuesto (PAO) del 2020, mediante la tramitación de un ajuste, previo a que sea aprobado por la Junta Directiva.”

Esta recomendación se realizó con la formulación PAO 2020 (cumplida) y se tiene previsto elaborar un plan de acción 2020 en el marco de requerimientos PND establecido por MIDEPLAN al 15 de noviembre (en proceso).

CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

1. Considerando todas las metas del PAO en el IV trimestre, el ICT alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 90.7%, lo cual si se analiza en forma global el nivel de cumplimiento físico está por debajo del 100% esperado para el final del año, con 9.3% menos. Este resultado se da por efecto del desempeño del Programa 3.

A nivel programático, los resultados fueron:

- i. El Programa #1 “Dirección y Administración”, presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 93.2%, registrando el mayor avance promedio y el que más supera la expectativa.
- ii. El Programa #2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico” de 92%, y,
- iii. El Programa #3 “Polo Turístico Golfo Papagayo” de 61.5%.

Respecto a las metas en general, 1 se presenta sin cumplimiento, que corresponde a una sede regional que está fuera de operación y la meta no se eliminó. Asimismo, 12 metas tuvieron un avance igual o menor que 70% pero mayor que cero, que corresponde a un 11.2%.

2. A nivel de unidades, se observa que la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo es la única que muestran un nivel de cumplimiento físico promedio menor al 70% y se debe al rezago en proyectos de infraestructura, dado que entre sus justificaciones se señala que hay acciones de coordinación interinstitucional que han atrasado las contrataciones.
3. A nivel programático, el primero, denominado Dirección y Administración Superior (Programa #1), presenta un desarrollo promedio por meta con un peso de 93.2% en el cumplimiento, cerca del 7% por debajo de lo esperado al finalizar el año, pero es el más alto de los tres programas. Este resultado podría ser efecto de metas que su desempeño se da con base en la demanda.

El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, presenta cumplimiento con la misma tendencia del Programa 1. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, este es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (61). Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo y metas en las que se dificulta establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.

El Programa 3 muestra un fuerte aumento en su nivel de cumplimiento respecto al año anterior, con un 61.5% para el tercer semestre, mientras que en el mismo período del año 2018 fue de 39.6%.

4. De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan avances significativos en la gestión institucional que se detallaron para cada una de las metas. En este contexto, se observó que las metas con cumplimiento de medio a alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento mayor al 80%, son 89, lo que representa un 83.18% de las metas. También se observan 77 metas con cumplimientos completos del 100% o más, entre ellas las metas que dependen de la demanda y las acciones son todas atendidas en el trimestre.
5. En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2019 según el Informe de Avance de Ejecución Presupuestaria, tomando en cuenta los recursos pagados y liquidados, así como los comprometidos, la ejecución global institucional al último trimestre fue alta, con un 89.4%, muy por encima de lo registrado en el mismo período del año anterior, que fue de 70.2%. Dicho dato incluye lo correspondiente a Remuneraciones, las cuales alcanzaron una ejecución del 87.4% en el IV trimestre. En el plano programático, el Programa 2 muestra la mayor ejecución presupuestaria, con un 92.7%, mientras que el Programa 3 refleja un porcentaje de ejecución significativamente más bajo con un 38.6%.
6. En general se observa que el presupuesto de 10 unidades presenta niveles de ejecución presupuestaria de medios a bajos, lo cual muestra un incumplimiento en materia presupuestaria y una deficiencia en la planificación y utilización de los recursos.

Entre las justificaciones más frecuentes dadas por las jefaturas durante la autoevaluación, se tienen que algunos procesos de compras y contrataciones no se finiquitaron por diferentes razones, obras de infraestructura que no se concretaron, proyectos de inversión pública plurianuales, recursos de gastos de viaje al interior del país que no se utilizaron, remanentes en alquileres, recursos de gastos de viaje dentro del país y al exterior que no fueron utilizados, o presupuestos que se deben considerar por contingencias o porque dependen de la demanda de las unidades del ICT. Además, se observó que la ejecución presupuestaria de la Dirección de Gestión se dio principalmente en dos metas, la relacionada con el pago de la Administración del Centro de Congresos y Convenciones, así como en la meta relacionada con el Convenio ICT-PIMA.

Además, algunas unidades tramitaron modificaciones presupuestarias, a fin de honrar compromisos que no fueron liquidados al final del ejercicio del 2018. Asimismo, se tramitaron solicitudes de presupuesto extraordinario para metas que inicialmente fueron improbadas por la Contraloría General de la República y la Junta Directiva aprobó su reincorporación, considerando las observaciones dadas por el Ente Contralor.

7. Hay partidas que se deben mantenerse en el presupuesto hasta el final del año aunque los recursos no se utilicen porque sus movimientos son muy inciertos, pues se ejecutan de acuerdo a la demanda como las publicaciones en La Gaceta, los gastos de la Asesoría Legal en procesos judiciales, las indemnizaciones, gastos de viaje al interior y al exterior del país y todas las erogaciones relacionadas con mantenimiento y emergencias, y

algunos servicios, los cuales hacen peso del lado de las sub ejecuciones presupuestarias.

Cabe señalar que también hay unidades que muestran ejecuciones presupuestarias bajas por el efecto de presupuestos de metas especiales, como la Dirección de Gestión Turística por los fondos destinados a los proyectos de infraestructura.

8. Respecto a los proyectos relacionados con inversión pública en el 2019, se tiene un portafolio de quince proyectos de inversión pública⁵⁰, siete de ellos que se incluyen en el Plan Nacional de Desarrollo, diez están inscritos en el BPIP de MIDEPLAN (dos de estos son de infraestructura y uno se arrastra desde la Administración anterior, pero ya finalizó y se inauguró). Los otros en su mayoría corresponden a adquisiciones recurrentes del ICT en las partidas de Bienes Duraderos.

En el seguimiento de los Proyectos de Inversión del ICT, relacionados con la infraestructura, hay proyectos que debieron reincorporarse en el PAO 2019 porque inicialmente no fueron aprobados por la Contraloría General de la República, pero fueron reincorporados acatando las observaciones y ya se les asignó el contenido mediante presupuesto extraordinario. Esto ha generado atrasos en el inicio de los mismos, considerando que las obras de infraestructura conllevan procesos de contratación y ejecución más complejos.

Además, se observan otros aspectos que generan retrasos como aspectos registrales o conflictos con la comunidad donde se desarrollarán, así como un lento proceso de organización de los trámites de contrataciones, aspectos que deben corregirse a fin de no incurrir en riesgos de incumplimiento. No obstante, varios de los proyectos terminaron el año con adjudicaciones para iniciar su ejecución en el ejercicio del año 2020.

9. Al hacer una relación entre el avance físico y la ejecución presupuestaria, se observa un importante contraste, porque hay unidades que tienen cumplimientos físicos alto, de acuerdo a lo esperado al final del año (100%), pero que utilizaron muy pocos recursos, dado que presentan ejecuciones presupuestarias bajas en sus metas, tal es el caso de la Gerencia General, Asesoría Legal, la DAF e Ingresos, en el Programa 1. En el Programa 2 vemos esta misma tendencia en la Dirección de Planeamiento). En el Programa 3, la tendencia es bajo avance, pero más aún la ejecución presupuestaria.
10. Las metas propuestas para ejecución de proyectos de inversión se encuentran en gran medida dentro del patrón de bajo avance y baja ejecución presupuestaria, dado el rezago de los mismos.
11. En el PAO 2019 se tienen once metas vinculadas a las metas del PND 2019-2022; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN

⁵⁰ Uno de los proyectos queda sin efecto por eliminación de la meta.

para medir el avance del PND, a continuación, se presentan algunas conclusiones básicas:

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo (metas 1.3.4.1, 1.3.4.2 y 1.3.6.1 de Investigación y Evaluación, así como 1.3.2.1 y 1.3.3.1 de Promoción), registraron entre ellas:

- Un promedio de cumplimiento del 100% en el mercadeo al turismo internacional (metas 1.3.4.1, 1.3.4.2 y 1.3.2.1).
- Un promedio de cumplimiento del 100% entre las metas dirigidas al mercadeo al turismo nacional (metas 1.3.6.1, 1.3.4.2 y 1.3.3.1).

En tanto, sobre las metas asignadas a la Dirección de Gestión, se registraron logros que superaron el 100% de lo programado:

- Un promedio de cumplimiento muy bajo respecto a lo esperado, en la meta de mejoramientos de parques nacionales, específicamente el Proyecto del Parque Nacional Volcán Tenorio, la cual registró un 35% (1.2.6.2).
- Un 45% de cumplimiento en las actividades relacionadas con los atracaderos del Pacífico y el Caribe programadas para el 2019 (meta 1.2.6.3). Mientras que la meta 1.2.6.6 presenta un 100% de cumplimiento, pues se logró aplicar el convenio ICT-PIMA y se honraron los compromisos derivados del acuerdo.
- En la meta 1.5.2.2 de Servicio al Turista, relacionada con el tema de seguridad turística, el avance de la Delegación de la Policía en Playa Tamarindo es de apenas un 50%, muy por debajo de lo esperado.

Respecto a las metas asignadas a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, se registró:

- La meta 1.4.2.1 del Departamento de Desarrollo, muestra un logro completo del 100%, de acuerdo a lo esperado.

En lo que, al Proyecto Golfo de Papagayo, la meta 1.4.1.3 muestra un avance de apenas el 10%, en relación con la construcción de la Delegación de Policía en Playa Tamarindo, muy por debajo de lo esperado para el final del año, por cuanto fue reincorporada al PAO con los ajustes recomendados por el Ente Contralor.

12. En el PAO del 2019 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.2.5.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual ya fue cumplida satisfactoriamente y por encima lo esperado, desde el III trimestre.
13. En cuanto al cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de la Auditoría Interna, se presentó un reporte del 2017 al 2019, para un total de 269 el ICT muestra un cumplimiento del 61%, con 61 recomendaciones y sugerencias en proceso de cumplimiento y 44 pendientes. Respecto a las recomendaciones de la CGR ya se cumplió la única recomendación que estaba pendiente. La implementación de las recomendaciones ha ayudado a mejorar la gestión.

Recomendaciones

1. Las jefaturas deberán reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2020, producto del incumplimiento en el año 2019 y en el caso de metas cuya temática es repetitiva o constante, la jefatura deberá establecer las medidas correspondientes para recuperar cualquier rezago del año 2019, incluso los ajustes presupuestarios para cubrir por pagos ya comprometidos que no fueron hechos a tiempo al final del año. Además, deben analizar las limitantes que han incidido en su cumplimiento de metas, y valorar la incorporación de las acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2020), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.
2. A la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Administrativo y a la Dirección de Gestión Turística, se sirvan reformular y/o actualizar los cronogramas de ejecución de proyectos de infraestructura, priorice sus trámites de contratación y permisos, considerando la Guía de Proyectos (G-0045-2020). Así como que velen por brindar informes de seguimiento periódicos e inscripción de los proyectos que falten en el Banco de Proyectos de inversión Pública de MIDEPLAN.
3. Que la Administración continúe con la revisión periódica de la ejecución presupuestaria que permita hacer ajustes y proyecciones más reales, así como una redistribución oportuna de los recursos, cuando corresponda.
4. Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2019-2022; así como, los compromisos institucionales en el tema del Plan CEDAW (ESCNNA), para que continúen priorizando el cumplimiento programado del periodo correspondiente.
5. Instruir a las jefaturas que deben vincular el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autovaloración de riesgos (SEVRI), dentro de las prioridades de metas de cada año, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvarán a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

Anexo. ICT Cumplimiento de metas del PND 2019

Anexo: ICT Cumplimiento de metas del PND 2019

Unidad Responsable del ICT	META PND 2019-2022	Grado de avance					Porcentaje de ejecución	Justificación / comentarios
		Programado	IV Trimestre	Porcentaje de avance	Presupuestado	Ejecutados		
ICT	Divisas generadas por turismo	7%	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible
ICT	Llegada internacional de turistas por vía de aérea	7%	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	PRELIMINAR: Comprende todo lo que realiza el ICT y el sector turístico (público y privado). Indicador bianual (se medirá en 2020 y 2022). Meta = 7% promedio periodo. Llegadas internacionales a CR en enero a noviembre 2019: 2 812 086 turistas. Vía aérea: 2 162 689 (equivale 4,16% a noviembre)
ICT	Posicionamiento País MICE	Menor 60	58	100%	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	CUMPLIDO 100%: según publicación 2019 del International Congress and Convention Association (ICCA), correspondiente a datos 2018, Costa Rica ocupa el puesto 56, mejorando 4 puesto en relación con el 2017). La posición de Costa Rica a nivel de América, está de #12 (debajo de Panamá 11 y sobre República Dominicana 13).
Dirección de Planeamiento y Desarrollo	Gestión Integral de Destinos	3	3	100%	Dato no disponible	Dato no disponible	Dato no disponible	Trabajo completo en Monteverde, Los Santos y Golfito-Jiménez. Además de atención al seguimiento de las zonas con plan aprobado en el 2018 (Sarapiquí, Tamarindo, Turrialba).
Oficina Ejecutora Papagayo	Construcción del edificio para albergar a la Policía Turística	100	10	10%	210 080 000,00	-	-	Actualmente el proyecto está paralizado debido a que no se ha obtenido el visado Municipal, se está en negociaciones con Casa Presidencial con la Municipalidad de Carrillo para solucionar el tema lo antes posible. Sin embargo, hasta tanto no se cuente con dicho visado no se podrá sacar a licitación.
Dirección de Gestión Turística	Construcción del Centro de Exhibiciones de Productos, Eventos y Negocios PIMA .	15	0%	0%	-	-	-	Para el IV trimestre esta meta tiene un cumplimiento del 100%, se logra cumplir con lo instruido por la Junta Directiva del ICT en comunicado de acuerdo SJD -504-2019, con el cual se autorizó a la administración para gestionar ante las autoridades del PIMA, la cuantificación en términos monetarios, actualización del valor neto, las obligaciones 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9 y 6.10 del Convenio firmado el 16 de mayo de 2011. Se realizó el cálculo correspondiente de las obligaciones por un del monto de USA \$ 4,33 millones, esta suma fue debidamente acogida por la Junta Directiva de PIMA en oficio CDSA-ACDO-318-2019. Además, en oficio CDSA-ACDO-3127-2019 este mismo órgano colegiado aprueba la segregación y traspaso al ICT del lote de 100.000 metros cuadrados y autoriza la confección del plano catastrado. Se acreditó la transferencia por un monto de ₡ 2.467.623.700,00 (monto acordado al tipo de cambio del día).

Dirección de Gestión Turística	Realizar la contratación de la etapa de diseño y construcción de obras del	12	0	0%	94 846 845,00	0	0	Durante el período 2019, se elaboró y presentó el cartel a la Proveeduría Institucional y este se encuentra en revisión en esa instancia, dicha contratación continua para el período 2020.
Dirección de Gestión Turística	Realizar la contratación de la etapa de diseño y construcción de obras del proyecto Reconstrucción del Muelle de la Isla San Lucas.	100	0	0%	79 097 000,00	0	0	Durante el periodo 2019, se elaboró y presentó el cartel a la Proveeduría Institucional y este se encuentra en revisión en esa instancia, dicha contratación continua para el período 2020,
Departamento de Servicio al Turista.	Construcción de la delegación para uso de la Policía Turística en Tamarindo.	100	20	20%	353 500 000,00	0	0	Durante el cuarto trimestre del 2019, se realizó la contratación por lo que participaron empresas, se están realizando los estudios para adjudicar en el 2020 e iniciar la construcción.
Dirección de Gestión Turística	Construcción de atracaderos de Puerto Viejo y Cahuita.	50	45	90%	415 153 154,00	0	0	Se adjudicó a la empresa Náutica JJ S.A la construcción del Atracadero de Puerto Viejo. Se recibieron a satisfacción los entregables Fase 1 (planos y restante documentación según contrato). También se recibieron los ánodos de sacrificio los cuales están almacenados en el Plantel de MOPT. El ICT se reunió con el 30/08/19 con la comunidad de Puerto Viejo, para un conversatorio ante la disconformidad del pueblo por la construcción del atracadero. Se concluyó formar una Comisión de Manera Conjunta con la comunidad y entes involucrados para abordar este tema y buscar soluciones. El 05 de diciembre 2019, se subió mediante SICOP, la suspensión del contrato por instrucción de la Gerencia, dado el recurso a la Viabilidad Ambiental presentada por el Diputado José María Villalta. En relación con el Atracadero de Cahuita, se tiene este proyecto es suspenso dado el recursos presentado. Se elaboró y presentó el cartel a la Proveeduría Institucional y se encuentra en revisión en esa instancia.
Dirección de Gestión Turística	Mejoramiento de la infraestructura en el Parque Nacional Volcán Tenorio	100	35	35%	583 380 026,00	-	0	Al IV trimestre, en relación con el desarrollo de infraestructura en el Parque Nacional Volcán Tenorio, el día 04 de noviembre de 2019, se publicó el cartel, se atendieron aclaraciones en SICOP. También se realizó la visita preoferta. El 28 de noviembre se realizó la apertura de ofertas y se recibieron dos, una de ellas cumple. Se está analizando a profundidad los anexos correspondientes a la Licitación se encuentran listos y revisados por la Proveeduría. La Dirección de Gestión Turística se encuentra en espera del comunicado oficial de la contratación por parte de la Proveeduría.
TOTAL			Promedio	39%	1 736 057 025,00	-	-	